

Technická univerzita v Liberci

FAKULTA PŘÍRODOVĚDNĚ-HUMANITNÍ A PEDAGOGICKÁ

Katedra: Sociálních studií a speciální pedagogiky

Studijní program: Sociální práce

Studijní obor: Sociální pracovník

**OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH
SLUŽEB
PROTECTION OF SOCIAL SERVICES USERS'
RIGHTS**

Bakalářská práce: 08-FP-KSS-3035

Autor:

Dana STOLÍNOVÁ

Podpis:

.....

Vedoucí práce: Mgr. Jitka Pejřimovská.

Konzultant: Mgr. Kateřina Thelenová (Sýkorová)

Počet

stran	grafů	obrázků	tabulek	pramenů	příloh
93	1	0	9	30	6

V Liberci dne: 21. 6. 2011

TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI
FAKULTA PEDAGOGICKÁ

Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení: Dana Stolínová
Adresa: Mlýnská 1401/9, 46601 Jablonec nad Nisou

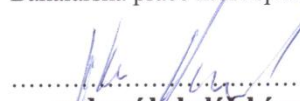
Studijní program: Sociální práce
Studijní obor: Sociální pracovník
Kód oboru: 750R022

Název práce: OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
Název práce v angličtině: PROTECTION OF SOCIAL SERVICES USERS' RIGHTS


Vedoucí práce: Mgr. Jitka Pejřimovská

Termín odevzdání práce: 15. 04. 2009

Bakalářská práce musí splňovat požadavky pro udělení akademického titulu „bakalář“ (Bc.).


.....
vedoucí bakalářské práce


.....
děkan FP TUL


.....
vedoucí katedry

Datum: 28. 02. 2008

Zadání převzal (student): Dana Stolínová

Podpis studenta: 
.....

Cíl práce:

Analýza standardu č. 2 a jeho aplikace v praxi z pohledu poskytovatele sociálních služeb.

Základní literatura:

Bílá kniha v sociálních službách: Konzultační dokument. MPSV, 2003.

GUGGENBUHL-CRAIG A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. 1.vyd. Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7367-302-4

JOHNOVÁ, M. - ČERMÁKOVÁ K. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele*. 1 vyd. Praha: MPSV, 2002. ISBN 80-86552-45-4

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 1.vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6

KRÁLOVÁ, J. RÁŽOVÁ, E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2007: komentář, právní předpisy*. 1 vyd. Praha: ANAG, 2007.

MATOUŠEK, O. *Sociální služby*. 1.vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9

Čestné prohlášení

Název práce: Ochrana práv uživatelů sociálních služeb

Jméno a příjmení autora: Dana Stolínová

Osobní číslo: P06100827

Byl/a jsem seznámen/a s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo.

Prohlašuji, že má bakalářská práce je ve smyslu autorského zákona výhradně mým autorským dílem.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracoval/a samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím bakalářské práce a konzultantem.

Prohlašuji, že jsem do informačního systému STAG vložil/a elektronickou verzi mé bakalářské práce, která je identická s tištěnou verzí předkládanou k obhajobě a uvedl/a jsem všechny systémem požadované informace pravdivě.

V Liberci dne: 21. 06. 2011

Dana Stolínová

Pod'akovanie:

Ďakujem vedúcej bakalárskej práce Mgr. Jitke Pejřimovskej. Ďakujem tiež konzultantke pani Mgr. Kateřině Thelenovej (Sýkorovej) za odborné vedenie mojej bakalárskej práce, za jej cenné rady a pripomienky, ktoré výrazne pomohli k dokončeniu mojej práce.

Název bakalárskej práce: Ochrana práv užívateľov sociálnych služieb

Název bakalárskej práce: Protection of social services users' rights

Jméno a příjmení autora: Dana Stolínová

Akademický rok odevzdání bakalárskej práce: 2010/2011

Vedoucí bakalárskej práce: Mgr. Jitka Pejřimovská

ANOTACE

Bakalárska práca sa zaoberala problematikou ochrany práv užívateľov sociálnych služieb so zdravotným postihnutím. Jej cieľom bolo analyzovať štandard č. 2 a jeho aplikácia v praxi z pohľadu poskytovateľa. Práca bola rozdelená do dvoch častí, teoretickej a praktickej.

V teoretickej časti boli pomocou odborných zdrojov vysvetlené základné pojmy, ktoré sa dotýkajú oblasti ľudských práv ako východisko pre pomenovanie práv užívateľov sociálnych služieb.

Praktická časť pomocou dotazníku skúmala postoje poskytovateľov na problematické otázky v súvislosti s ochranou práv osôb. Bolo overovaných šesť predpokladov, ktoré sa dotýkali štyroch výskumných oblastí. Významným zistením bolo, že niektoré právne normy, ktoré musia poskytovatelia dodržiavať sú rozporuplné a podľa ich vyjadrení porušujú práva užívateľov sociálnych služieb. Z názorov poskytovateľov ďalej vyplynulo, že sa výrazne zvýšila kvalita poskytovanej starostlivosti o užívateľov od doby, čo sa zákonom ohraničilo používanie opatrení obmedzujúce pohyb osôb. Zistenia z prieskumu vyústili do navrhovaných opatrení, ktoré by mohli poskytovateľom pomôcť pri riešení problematických oblastí.

Za celkový prínos práce možno považovať názory poskytovateľov a zistenie, že sa kvalita poskytovanej starostlivosti o užívateľov so zdravotným postihnutím vo veľkokapacitných pobytových zariadeniach, tzv. ústavoch podľa vyjadrených názorov výrazne zvyšuje.

Kľúčové slová:

Ľudské právo, sociálne služby, ochrana práv užívateľov sociálnych služieb, obmedzovanie spôsobilosti k právnym úkonom, prostriedky obmedzujúce pohyb osôb, transformácia, poskytovateľ.

ANOTACE

Bakalářská práce se zabývala problematikou ochrany práv uživatelů sociálních služeb se zdravotním postižením. Jejím cílem byla analýze standardu č. 2 a jeho aplikace v praxi z pohledu poskytovatele. Práce byla rozdělena do dvou částí, teoretické a praktické.

V teoretické části byly pomocí odborných zdrojů vysvětlené základní pojmy, které se dotýkají oblasti lidských práv, které jsou východiskem pro pojmenování práv uživatelů sociálních služeb.

Praktická část pomocí dotazníku, zkoumala postoje poskytovatelů na problematice otázky v souvislosti s ochranou práv osob. Bylo ověřovaných šest předpokladů, které se týkaly čtyř výzkumných oblastí. Významným zjištěním bylo, že některé právní normy, které musí poskytovatelé dodržovat, jsou rozporuplné a podle jejich vyjádření porušují práva uživatelů sociálních služeb. Z názorů poskytovatelů dále vyplynulo, že se výrazně zvýšila kvalita poskytované péče o uživatele od doby, co se zákonem ohraničilo používání opatření omezující pohyb osob. Zjištění vyústila do navrhovaných opatření, které by mohly poskytovatelům pomoci při řešení problematických oblastí.

Za celkový přínos práce možno považovat názory poskytovatelů a zjištění, že se kvalita poskytované péče o uživatele se zdravotním postižením ve velkokapacitních pobytových zařízeních, tzv. ústavech dle těchto názorů výrazně zvyšuje.

Klíčové slova:

Lidské právo, sociální služby, ochrana práv uživatelů sociálních služeb, omezování způsobilosti k právním úkonům, prostředky omezující pohyb osob, transformace, poskytovatel.

ABSTRACT

This thesis examined the issues surrounding the safeguarding the rights of disabled social service users. The objective was an analysis of standard No.2 and its application in practice from the point of view of the provider. The thesis was divided into two parts – theoretical and practical.

In the theoretical part professional sources were consulted to explain standard terminology used in the field of human rights, which forms the basis of social services users' rights terminology.

The practical part employed a questionnaire to assess attitudes of providers to issues relating to the safeguarding of human rights. Six premises in four fields of research were tested. A significant finding of the study was that a number of legal regulations, which providers must abide by, are inconsistent, and in their opinion, infringe upon the rights of social services users. In addition, service providers were of the opinion that the quality of care provided to users had improved significantly since the law was changed to limit the use of physical restraints. The findings of the research were included in proposals which could assist providers when dealing with problematic situations.

The overall benefit of this thesis was the opportunity to consider the views of providers, and the finding that these views the level of care provided to disabled users in large residential care homes is improving markedly.

Key words:

Human rights, social services, safeguarding of the rights of social services users, restriction of legal capacity, physical restraints, transformation, provider.

OBSAH

OBSAH	9
ÚVOD	10
1 ĽUDSKÉ PRÁVA	12
1.1 ÚVOD DO PROBLEMATIKY	12
1.2 POJEM ‚ĽUDSKÉ PRÁVO‘	13
2 OCHRANA PRÁV UŽÍVATEĽOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB V ZÁKONE O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH č. 108/2006 Sb.	14
2.1 PRÁVNE NÁSTROJE	15
3 PRÁVA UŽÍVATEĽOV APLIKOVANÉ NA PODMIENKY SOCIÁLNYCH SLUŽIEB	16
3.1 PRÁVO NA OSOBNÚ SLOBODU A SLOBODU POHYBU	18
3.2 PRÁVO NA OCHRANU SÚKROMIA	19
3.3 PRÁVO NA OSOBNÝ A RODINNÝ ŽIVOT	20
3.4 PRÁVO SLOBODNE SA ROZHODNÚŤ	21
3.5 PRÁVO SŤAŽOVAŤ SA	22
3.6 PRÁVO NA ŽIVOT V BEŽNOM PROSTREDÍ	22
4 PROSTRIEDKY OBMEDZUJÚCE POHYB OSÔB	24
4.1 TYPY PROSTRIEDKOV OBMEDZUJÚCE POHYB OSÔB	26
4.2 PREVENTÍVNE OPATRENIA	27
5 PROBLÉMOVÉ CHOVANIE UŽÍVATEĽOV VO VZŤAHU K PROSTREDIU POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB	28
6 OBMEDZOVANIE SPÔSOBILOSTI PRÁVNYM ÚKONOM A OPATROVNÍCTVO	30
6.1 NAVRÁTENIE SPÔSOBILOSTI K PRÁVNYM ÚKONOM	33
7 TRANSFORMÁCIA POBYTOVÝCH SOCIÁLNYCH SLUŽIEB	34
7.1 ZÁKLADNÁ MYŠLIENKA TRANSFORMÁCIE.....	35
7.2 INŠTITUCIONÁLNA KULTÚRA.....	36
8 ZHRNUTIE TEORETICKEJ ČASTI	38
9 ÚVOD K PRAKTICKEJ ČASTI	39
9.1 PROSTREDIE PRIESKUMU	41
9.2 CIEĽ PRAKTICKEJ ČASTI	41
9.3 POPIS SKÚMANÉHO VZORKU	43
9.4 POUŽITÉ METODY	45
9.4.1 Dotazník.....	45
9.5 PRIEBEH PRIESKUMU	46
10 VÝSLEDKY A ICH INTERPRETÁCIA	47
10.1 PRVÁ OBLASŤ - Ochrana práv osôb v štandarde č. 2	47
10.2 DRUHÁ OBLASŤ - Právne normy	49
10.3 TRETIA OBLASŤ - Opatrenia obmedzujúce pohyb osôb	54
10.4 ŠTVRTÁ OBLASŤ - Prostredie a rizikové chovanie	54
11 ZHRNUTIE VÝSLEDKOV PRAKTICKEJ ČASTI	66
ZÁVER	69
NÁVRH OPATRENÍ	71
ZOZNAM POUŽITÝCH ZDROJOV	74
ZOZNAM PRÍLOH	78

ÚVOD

Vo svojej bakalárskej práci sa zaoberám problematikou ochrany práv užívateľov sociálnych služieb, konkrétne ochrany práv osôb so zdravotným postihnutím, žijúcich v pobytových sociálnych službách z pohľadu poskytovateľov sociálnych služieb.

Od začiatku platnosti zákona o sociálnych službách, je téma ochrany práv užívateľov veľmi diskutovaná. Ochrana práv užívateľov sociálnych služieb sa stáva hlavným princípom v činnosti poskytovateľov sociálnych služieb a meradlom ich kvality. Nemožno hovoriť o kvalitnej službe, pokiaľ nie sú v priebehu jej realizácie rešpektované práva užívateľov. Napriek tomu, že tento zákon práva užívateľov posilnil, ich dodržiavanie zostáva naďalej veľmi problematickou oblasťou pri poskytovaní pobytových sociálnych služieb.

Z tejto myšlienky vychádza i táto práca, ktorá sa snaží zachytiť názory poskytovateľov na proces ochrany práv užívateľov v priebehu poskytovania sociálnych služieb. Cieľom bakalárskej práce je analyzovať štandard č. 2 a jeho aplikácia v praxi z pohľadu poskytovateľa.

V teoretickej časti som v krátkosti vysvetlila pojem právo a popísala pramene ľudských práv ako východisko pre pomenovanie práv užívateľov sociálnych služieb. Ochrana práv užívateľov má svoje zakotvenie i v zákone o sociálnych službách, ktorý na dodržiavanie týchto práv vymedzil právne nástroje. Tie sú popísané v druhej kapitole teoretickej časti. Nasledujúca kapitola popisuje, ako tieto ľudské práva možno aplikovať na podmienky sociálnych služieb. Ďalšie dve kapitoly sa venujú prostriedkom, ktoré zasahujú do práv užívateľov. Posledná kapitola sa dotýka aktuálnej témy transformácie pobytových sociálnych služieb. Túto kapitolu som zaradila preto, lebo je to jedna z možností ako posilniť užívateľov sociálnych služieb v ich právach.

Cieľom praktickej časti je pomocou dotazníkového šetrenia, zistiť názory poskytovateľov na možné úskalia, ktoré vznikajú v priebehu poskytovania sociálnej služby. Overovala som šesť predpokladov, ktoré sa dotýkali týchto štyroch oblastí - ochrana práv osôb v štandarde č.2, právne normy, opatrenia obmedzujúce pohyb osôb a nakoniec prostredie a rizikové chovanie. Výskumnou vzorkou boli sociálni pracovníci vo vedúcich pozíciách, poskytujúci sociálne

služby osobám so zdravotným postihnutím v zariadeniach, ktoré boli vybrané do pilotného projektu transformácie pobytových sociálnych služieb v ČR.

Úlohou prieskumu bolo zistiť názory poskytovateľov na súčasné riešenie problematiky ochrany práv osôb a vymedziť, čo konkrétne bráni a sťažuje prácu pracovníkov v ich snahe dodržiavať práva užívateľov naplno. K problematike ochrany práv pristupujem z pohľadu poskytovateľa a uvedomujem si, že to nie je celkový a vyčerpávajúci pohľad na túto problematiku, ale len jedna z jej častí.

Celkovým prínosom práce je, že zachycuje bohatosť názorov a pohľadov poskytovateľov na stále aktuálnu tému ochrany práv užívateľov a zároveň ukazuje veľký posun v kvalite poskytovanej starostlivosti o užívateľov so zdravotným postihnutím vo veľkokapacitných pobytových zariadeniach, tzv. ústavoch.

Pri písaní bakalárskej práce som získala mnoho odborných poznatkov, ktoré mi pomohli ozrejmiť mnoho súvislostí medzi teoretickou a praktickou rovinou sociálnej práce a verím, že to môže byť inšpiráciou aj pre ostatných sociálnych pracovníkov.

1 ĽUDSKÉ PRÁVA

1.1 ÚVOD DO PROBLEMATIKY

Súčasná spoločnosť sa stále nedokáže účinne brániť voči diskriminujúcemu chovaniu k niektorým skupinám obyvateľstva. Týmito skupinami sú predovšetkým ľudia so zdravotným postihnutím, príslušníci staršej generácie, deti, ale, ak to vezmeme všeobecne, môže to byť ktokoľvek, kto sa ocitne v ťažkej životnej situácii. Človek, ktorý sa ocitne v sociálnej kríze je veľmi zraniteľný. Kvôli tomu, aby získal základné životné potreby dokáže nielen poprieť vlastné hodnoty, ale i jeho osobné práva akoby ustupujú do pozadia. V takejto situácii je človek ľahko zneužiteľný. Ak takýto človek sa uchádza o pomoc v podobe sociálnej služby, v dôsledku núdze môže pristúpiť na podmienky, ktoré sú pre neho nevýhodné. Preto je žiadúce vytvárať antidiskriminačné právne nástroje, ktoré by sa zastali práv znevýhodnených.

Táto bakalárska práca sa bude zaoberať predovšetkým skupinou seniorov a osôb so zdravotným postihnutím. Preto si popíšeme, prečo sú tieto dve skupiny ohrozené z hľadiska dodržiavania práv.

Podľa súčasných poznatkov, sú seniори najväčšou skupinou využívajúcou sociálne služby, a podľa názoru českej verejnosti aj najviac diskriminovanou.¹ Starý človek býva charakterizovaný svojou príslušnosťou k vekovej skupine dosiahnutím 60. resp. 65. rokov. Je spojovaný so sociálnym štatútom dôchodcu a je považovaný za neaktívneho, neproduktívneho a predpokladané sú aj isté zdravotné obmedzenia, či postupná strata sebaobsluhy. Vek sám o sebe nie je dôvodom zvýšenej starostlivosti, ta je spojená s poklesom funkčných schopností a sebaobsluhy. Toto obmedzenie starým ľuďom bráni uspokojovať svoje každodenné potreby vlastnými silami a stávajú sa závislým na pomoci iných. Kvalita ich života sa tým významne znižuje.²

Ďalšou veľkou ohrozenou skupinou, ktorú sme spomínali už vyššie, sú ľudia, ktorí majú problémy v učení, porozumení, orientácii a komunikácii a u ktorých hrá významnú úlohu proble-

¹ DZAMILASTEHLIKOVA.CZ. *Výsledek boje s diskriminací seniorů ve společnosti ukáže, jací jsme.* [online]. [cit. 2011-04-6]. Dostupné na Internetu: <http://www.dzamilastehlikova.cz/8353/113/clanek/vysledek-boje-s-diskriminaci-senioru-ve-spolecnosti-ukaze-jaci-jsme/>.

² MATOUŠEK, O. – KOLÁČKOVÁ, J. – KODÝMOVÁ, P. *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi.* 2005.

matika obmedzovania spôsobilosti k právnym úkonom, či úplného zbavenia spôsobilosti k právnym úkonom. Človek s postihnutím, môže byť zbavený rodičovských práv, volebného práva, nemôže vstúpiť do manželstva (bez súhlasu opatrovníka), nemôže vlastníť majetok. Je zrejmé, že tento inštitút kolидуje so zaručenými základnými ľudskými právami.³

Aj človeku so zníženou schopnosťou sa rozhodovať, musí byť umožnené prejaviť a realizovať v čo najväčšej možnej miere svoje záujmy, potreby a priania. Z tohto presvedčenia vychádzajú i nové, medzinárodne uznávané trendy v ochrane práv ľudí so zdravotným postihnutím a v poskytovaní sociálnych služieb. V oblasti sociálnych služieb má efektívnu ochranu týchto práv zaistiť poskytovanie pomoci a podpory vychádzajúce z ich vlastného názoru a priania pri rozhodovaní o vlastnom živote. Tento smer je v právnom poriadku ČR vystihnutý v zákone o sociálnych službách č. 108/2006 S.b.

Pre pochopenie problematiky ochrany práv užívateľov je potrebné vysvetliť pojem právo, odkiaľ pochádza, komu právo náleží a prečo je tak dôležité trvať na dodržiavaní práv u osôb, ktoré majú zníženú schopnosť presadzovať svoje práva .

1.2 POJEM ‚ĽUDSKÉ PRÁVO‘

Pojem „ľudské právo“ bol vymedzený v Deklarácii ľudských a občianskych práv, spolu s pojmom „občianske právo“ a to v období francúzskej revolúcie v roku 1789. Pokiaľ ide o právo občianske, to zaručuje človeku štát, zatiaľ čo právo ľudské, je nezávislé na štáte a označuje sa tiež ako právo prirodzené. Pojem prirodzené či ľudské právo, vzniká zo základného práva, ktorým je právo na život. Ľudské právo potom nie je ničím iným, než kvalitatívna stránka práva na život.⁴

Takto chápané ľudské právo náleží každému, bez rozdielu, ako ľudskej bytosti.⁵ Len preto, že je niekto starší, alebo menej schopný neznamená, že má práva menšie. Sú to práva, ktoré každý berie ako samozrejmu súčasť života, ich existenciu si ani neuvedomujeme. Z mnohých, môžeme spomenúť napríklad možnosť si vybrať ako budeme tráviť voľný čas, s kým sa bu-

³ MATOUŠEK, O. – KOLÁČKOVÁ, J. – KODYMOVÁ, P. *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2005.

⁴ BEDNÁŘ, V. *Pojem lidských práv* [online]. [cit. 2010-09-18]. Dostupné na Internetu: <http://mpv.juristic.cz/30481/clanek..>

⁵ BRANDER, P. – GOMES, R. – KEEN, E. a i. *Kompas: Manuál pro výchovu mládeže k lidským právům*. [online]. [cit. 2011-04-06]. Dostupné na Internetu: http://www.mladezvakci.cz/fileadmin/user_upload/publikace/Kompas_manual.pdf.

deme stretávať, kde budeme bývať atd. Ale v sociálnej práci sa stretávame s ľuďmi, ktorí, i keď tieto práva „majú“ sú schopní ich naplňovať len s pomocou druhých ľudí. Títo ľudia majú výrazne zníženú možnosť brániť sa, často si svoje práva ani neuvedomujú a preto prijímajú všetko, čo im je ponúkané, či umožnené. V dôsledku tejto nevedomosti či nemohúcnosti, môže dochádzať zo strany pomáhajúcich k obmedzovaniu a k porušovaniu ich ľudských práv. Preto by sociálna služba mala smerovať k tomu, aby aj užívateľom sociálnych služieb pripadalo naplňovanie ľudských práv ako samozrejmosť, ako bežná súčasť ich života.⁶

Otázka ochrany ľudských práv bola v priebehu rokov riešená i v medzinárodných dokumentoch. Túto potrebu vyvolalo masívne porušovanie ľudských práv v období vojen, preto demokratické štáty pristúpili k medzinárodnej kodifikácii ľudských práv. Aby ľudské práva boli pre človeka zaručené.⁷ Medzinárodné dokumenty ako dohody, ústavy, listiny práv a slobôd jednotlivých štátov vymedzujú základné práva a slobody jednotlivca voči verejnej moci i voči iným subjektom, ktoré sa verejná moc zaväzuje rešpektovať a chrániť.⁸ Zoznam medzinárodných dokumentov, ktoré obhajujú práva ľudí sú súčasťou prílohy č. 6.

2 OCHRANA PRÁV UŽIVATEĽOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB V ZÁKONE O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH č. 108/2006 Sb.

Cieľom bakalárskej práce je analyzovať štandard č. 2, ktorý je zameraný na ochranu práv užívateľov sociálnych služieb. Štandardy kvality sociálnych služieb, ktorých súčasťou je aj spomínaný štandard č. 2 vychádzajú zo zákona č. 108/2006 Sb. o sociálnych službách. Tento zákon vymedzuje právne nástroje, ktoré by mali zaistiť ochranu práv užívateľom. Preto v tejto kapitole si popíšeme ako chráni práva užívateľov spomínaný zákon s pohľadu poskytovateľa.

Zákon o sociálnych službách č. 108/2006 určuje povinnosť pre poskytovateľov sociálnych služieb vytvárať pri poskytovaní sociálnych služieb také podmienky, ktoré umožnia osobám,

⁶ KOŘÍNKOVÁ, D. – MATYÁŠOVÁ, P. – JÚN, H. *Ochrana práv a uplatnění vlastní vůle uživatele sociální služby, opatření omezující pohyb, způsobilost k právním úkonům a opatrovnictví. In: Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tematických diskusních setkání...* 1.vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008. Kap. III.

⁷ BEDNÁŘ, V. *Pojem lidských práv* [online]. [cit. 2010-09-18]. Dostupné na Internetu: <http://mpv.juristic.cz/30481/clanek>.

⁸ KOŘÍNKOVÁ, D. *Ochrana práv uživatelů sociálních služeb: Vybrané kapitoly z učebních textů vzdělávacího programu pro inspektory kvality sociálních služeb* [online]. [cit. 2010-11-15]. Dostupné na Internetu: <http://www.kvalitavpraxi.cz/res/data/001/000178.pdf>.

ktorým poskytujú sociálne služby, naplňovať ich ľudské i občianske práva a ktoré zamedzia stretom záujmov týchto osôb so záujmami poskytovateľov sociálnych služieb.⁹ Podľa Kořínkovej, to pre poskytovateľov sociálnych služieb znamená, že musia zaistiť nielen to, aby nedochádzalo k porušovaniu práv užívateľov, alebo viedlo k rešpektovaniu ľudských práv pri poskytovaní sociálnych služieb, ale tiež vytvoriť priestor a podporu pre aktívnu realizáciu svojich práv, čo je nevyhnutná súčasť skutočného začlenenia užívateľov sociálnych služieb do bežného života.¹⁰

2.1 PRÁVNE NÁSTROJE

K ochrane práv užívateľov sa vzťahuje mnoho ustanovení zákona o sociálnych službách. Hneď na začiatku v § 2 zákona 108/2006, je zakotvené, že rozsah a forma pomoci musia dodržiavať ľudskú dôstojnosť, musia byť poskytované v danej kvalite a náležitým spôsobom.

Zmluva. V paragrafe 91 zákon os sociálnych službách č. 108/2006 Sb. pojednáva o zmluve. Zmluva je dôležitý nástroj ochrany jak pre užívateľov tak i pre poskytovateľov. Slúži k právnej istote, zaväzuje obe strany, určuje podmienky poskytovania služby. V tejto časti je dôležité zdôrazniť, že ak hovoríme o právach užívateľov sociálnych služieb, musíme spomenúť aj ich povinnosti, ktoré sú ošetrené práve v zmluve. Tieto povinnosti sa užívateľ zmluvne zaviazne plniť, tým ochraňuje poskytovateľa, ktorý má právo vyžadovať plnenie týchto podmienok, na druhú stranu zákon požaduje, aby tieto podmienky neboli pre užívateľa nevýhodné, či diskriminujúce.

Registrácia, inšpekcia, sankcie, vzdelanie pracovníkov. K ochrane práv užívateľov slúži ďalej povinnosť poskytovateľa sa registrovať t.j. § 78-84, požiadavky na kvalifikáciu pracovníkov §109, pravidlá pre používanie reštriktívnych opatrení v § 89, inšpekcia §97, ktorá slúži ako dôležitý nástroj ochrany záujmov užívateľov k zaisteniu danej kvality a pri nedodržaní podmienok možnosť udeliť sankcie pod §106 spomínaného zákona.

Štandardy kvality. Pre ochranu práv užívateľov tiež slúži povinnosť poskytovateľa dodržiavať Štandardy kvality sociálnych služieb, ktoré sú dané vyhláškou č. 505/2006 Sb.,

⁹ Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálnych službách. In: *Sociální zabezpečení 2011*. 2011.

¹⁰ KOŘÍNKOVÁ, D. *Ochrana práv uživatelů sociálních služeb: Vybrané kapitoly z učebních textů vzdělávacího programu pro inspektory kvality sociálních služeb* [online]. [cit. 2010-11-15]. Dostupné na Internetu: <http://www.kvalitavpraxi.cz/res/data/001/000178.pdf>.

ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona o sociálnych službách. Štandardy kvality sociálnych služieb sú celé zamerané na ochranu užívateľov a dodržiavanie kvality zo strany poskytovateľa, no najvýraznejšie sa týmto problémom zaoberá druhý štandard.

Štandard č.2 - Ochrana práv osôb. V tomto štandarde ide predovšetkým o to, aby dodržiavanie ľudských práv užívateľov i pracovníkov bolo zaistené konkrétnymi písanými metodickými postupmi, ktoré si pracovníci zariadení sami vymedzia a podľa ktorých budú i postupovať.¹¹

Pracovníci zariadenia, majú sami, aktívne hľadať možné oblasti stretov záujmov, ku ktorým by mohlo dôjsť v priebehu sociálnej služby, identifikujú riziká možného porušovania práv užívateľov a následne si vytvoria mechanizmy a opatrenia, ktoré by týmto rizikám mali predchádzať prípadne ich úplne eliminovať. Autori príručky pre zavádzanie štandardov do praxe sú presvedčení, že štandard č. 2 i keď je zameraný na ochranu práv užívateľov, obsahuje i zreteľné prvky ochrany práv poskytovateľov a ich pracovníkov.¹² Písomné zaznamenanie týchto situácií pomáha jak poskytovateľom pri ich kontrole, tak i pracovníkom, ktorých chráni a poskytuje im oporu a zároveň robí sociálnu službu priehľadnou.

Dodržiavanie štandardov kvality sociálnych služieb zaväzuje poskytovateľov, aby pristupovali k užívateľom individuálne a obmedzili akýkoľvek plošný, či skupinový prístup k nim.¹³

3 PRÁVA UŽÍVATEĽOV APLIKOVANÉ NA PODMIENKY SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Druhá kapitola tejto práce je zameraná viac prakticky. Pojednáva o tom, ako možno aplikovať práva užívateľov, ktoré vychádzajú z listiny základných ľudských práv a hodnôt v podmienkach sociálnych služieb. V tejto kapitole nebudeme rozoberať všetky ľudské práva, ktorých užívatelia sú nositeľmi, ale iba tie zásadné a spoločné pre všetky cieľové skupiny

¹¹ KRUTILOVÁ, D. - ČÁMSKÝ, P. — SEMBDNER, J. *Sociální služby: Tvorba a zavádění standardů kvality poskytovaných služeb*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb. [2008].

¹² ČÁMSKÝ, P. – KRUTILOVÁ, D. – SEMBDNER, J. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008.

¹³ MPSV. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. 2003.

a vekové kategórie užívateľov. Zistiť a popísať ako to vypadá, keď je právo dodržiavané alebo keď je právo porušované je veľmi relatívne a subjektívne a mnohokrát závisí od osobného pohľadu pozorovateľa. Závisí to i od ďalších faktorov, ako podmienok sociálnej služby a cieľovej skupiny užívateľov. Tento popis je ale dôležitý, pre pochopenie poskytovateľa, ktorý užívateľovi službu poskytuje a jeho povinnosťou je práva užívateľov dodržiavať. Je ale možné z pohľadu poskytovateľov, všetky práva naplňovať? Túto otázku sme si kladli aj v prieskume praktickej časti bakalárskej práce. Odborné poznatky v tejto kapitole čerpám z dostupnej odbornej literatúry, ktorú priebežne citujem, metodických pokynov a vlastných praktických skúseností. Práva o ktorých pojednávam v tejto kapitole vychádzajú z Listiny základných ľudských práv a slobôd.

Užívatelia sociálnych služieb sú predovšetkým nositelia základných ľudských práv a slobôd, zakotvených v ústavných normách ČR a medzinárodných zmluvách. Zároveň však, môžu byť nositelia ďalších práv, vyplývajúcich z právnych predpisov, rozhodnutiach a zmlúv (rozhodnutie o priznaní invalidného dôchodku, zmluva o poskytnutí sociálnej služby, atd.), ktoré sa ich týkajú. Hovoríme o nich ako o *subjektívnych právach*, a ich podstatu vystihuje tiež termín *oprávnenie*, ktorý označuje subjektívny nárok občana vyplývajúci z ustanovení platných právnych noriem. V sociálnych službách tak ide predovšetkým o nároky z práva sociálneho zabezpečenia.¹⁴

Poskytovateľ, by preto mal poznať všetky práva užívateľa, ktorému poskytuje sociálnu službu, aby mu dokázal kvalitne poskytnúť pomoc. Mal by dokázať kvalitne posúdiť, v spolupráci s užívateľom, či je užívateľ schopný tieto práva realizovať sám, pri naplňovaní ktorých práv potrebuje pomoc, poprípade v ktorých oblastiach nie je možné jeho práva plne zaistiť.¹⁵

Nad tým, ako skĺbiť poznatky o ľudských právach s praktickou stránkou sociálnej práce sa zamýšľajú aj autori publikácie Etika a ľudské práva v sociálnej práci. Podľa nich, je jednou z možností preskúmať vzťah potrieb a práv. Keď s klientmi hovoríme o ich potrebách, zvažujeme vlastne to, čo klientom chýba k možnosti naplno prežívať vlastný život. Pociťované potreby nie sú cieľom, ale prejavom toho, že niektoré z ich ľudských práv sú

¹⁴MPSV. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. 2003.

¹⁵MPSV. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. 2003.

potlačené a tak v istom ohľade nie sú schopný plne prežívať svoj život. Pokiaľ sa teda sociálni pracovníci snažia, aby potreby ich klientov boli uspokojené, autori publikácie odvážne tvrdia, že im „asistujú v dosahovaní ich ľudských právach“.¹⁶

3.1 PRÁVO NA OSOBNÚ SLOBODU A SLOBODU POHYBU

Voľba miesta pobytu. Nikto nemôže byť nútený žiť na určitom mieste proti svojej vôli.

Sloboda pohybu, pohyb v zariadení i mimo zariadenia. Nikto nemôže byť obmedzovaný v pohybe po budove (mreže medzi poschodiami a pod.), v rámci areálu (zamknuté dvere budovy), mimo areál (oplotenie, obmedzenie, či zákaz opustiť areál, nemožnosť dlhodobejšie opustiť areál, či budovu z dôvodu chýbajúceho sprievodu).¹⁷

Možnosť voľby. Do tejto oblasti patrí rozhodovanie o svojom voľnom čase (kedy budem vstávať, jesť, kedy pôjdem spať), a o aktivitách ktorým sa chcem, či nechcem venovať, o svojom oblečení, ale i rozhodovanie všeobecne o sebe samom, čiže o tom, ako sa budem stravovať (zdravo, alebo nezdravo, či budem, alebo nebudem dodržiavať diétu), či budem fajčiť, piť alkohol, s kým budem bývať, čo budem v budúcnosti robiť a podobne.

Pokiaľ by u ľudí, so zníženou schopnosťou sa rozhodovať, hrozilo následkom neuváženeho rozhodnutia nebezpečenstvo vážneho poškodenia zdravia, musí poskytovateľ pracovať s touto situáciou ako s rizikovou, a hľadať prostriedky, ako od tohto nežiaduceho jednania užívateľa odvrátiť. Priame obmedzenie užívateľa, je až tá posledná možnosť, a pred jej použitím je nutné vyčerpať všetky dostupné prostriedky.¹⁸

Zásahy do osobnej slobody. Obmedzenie osobnej slobody je možné len na základe zákona. Zákon stanoví kedy, akým spôsobom, a po akú dlhú dobu možno obmedziť slobodu pohybu, kto o tom rozhodne, ako je zaistená nezávislosť rozhodcu, a možnosť i postup pri jeho preskúmaní. Existuje tiež obmedzenie osobnej slobody v dôsledku zdravotného stavu, ale to podlieha súhlasu a dohľadu súdu a je možné iba v zdravotníckom zariadení.

Nevhodným zásahom do osobnej slobody sú „pedagogické tresty“ udeľované zamestnancami

¹⁶FISCHER, O - JANDEJSEK, P – KROUPOVÁ, A. a i. *Etika a lidská práva v sociální práci*. [on line]. [cit. 2011-05-21]. 2008. Dostupné na Internetu: <http://www.vcvscr.cz/ke-stazeni/37etika-a-lidska-prava.pdf>.

¹⁷ SOBEK, J. *Práva lidí s mentálním postižením: Příručka pro poskytovatele sociálních služeb*. 2007

¹⁸ FISCHER, O - JANDEJSEK, P – KROUPOVÁ, A. a i. *Etika a lidská práva v sociální práci*. [on line]. [cit. 2011-05-21]. 2008. Dostupné na Internetu: <http://www.vcvscr.cz/ke-stazeni/37etika-a-lidska-prava.pdf>.

zariadenia. Patrí k nim napr. obmedzenie pohybu a vychádzok, prikázanie určitej práce za trest, obmedzenie televízie, cigariet, koníčkov a pod. Používanie týchto trestov nie je pri dospelých osobách vôbec prijateľné.¹⁹

Zásahom do osobnej slobody je rovnako vynucovanie si účasti na voľnočasových aktivitách. Užívateľ je nútený ísť na výlet, na ktorý nechce, zúčastniť sa akcie, ktorej nechce a pod. Ďalšími prehreškami sú režimové opatrenia, ktoré sú časté v pobytových zariadeniach, a ktoré vychádzajú z prevádzkových a personálnych obmedzení.²⁰

Zo všeobecného hľadiska, medzi zásahy do osobnej slobody užívateľa, zaraďuje Zdražilová²¹ i obmedzenie slobody pohybu a pobytu v dôsledku zdravotného postihnutia, rizikového chovania, v dôsledku prístupu rodiny či verejnosti, ale rovnako i v dôsledku nedokonalosti právneho poriadku a ako príklad uvádza nadmerné obmedzovanie spôsobilosti k právnym úkonom, či ekonomických možností štátu. Najmä sloboda pobytu môže byť obmedzená chýbajúcou koncepciou sociálneho bývania a seniori, či zdravotne postihnutí odchádzajú za sociálnou službou, pretože nie je pre nich možné získať malý, bezbariérový a finančne dostupný byt.

3.2 PRÁVO NA OCHRANU SÚKROMIA

Užívatelia sociálnych služieb majú právo na ochranu svojho obydlia. Zaručuje mu to mať kontrolu nad vlastným bytom, alebo izbou. To znamená, že by mal mať kontrolu nad tým, kto a kedy do jeho obydlia vstupuje, možnosť tomu človeku, (personálu či iným ľuďom), vstup odoprieť, v dobe neprítomnosti si svoju izbu zamknúť, či možnosť si svoj príbytok vybaviť vlastným nábytkom, či si ho podľa vlastného priania vyzdobiť. Užívateľ by mal mať v izbe jednu uzamykateľnú časť nábytku, kde si môže uschovať doklady a iné pre neho dôležité veci. Taktiež musí mať možnosť sa rozhodnúť, či bude bývať sám, alebo s niekým. Personál nemá právo s osobnými vecami užívateľa akokoľvek manipulovať bez jeho súhlasu. Týka sa to i upratovania jeho izby či skrini bez jeho súhlasu a v jeho neprítomnosti (pokiaľ sa o tom s

¹⁹ KOŘÍNKOVÁ, D. – MATYÁŠOVÁ, P. – JŮN, H. *Ochrana práv a uplatnění vlastní vůle uživatele sociální služby, opatření omezující pohyb, způsobilost k právním úkonům a opatrovnictví. In: Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tematických diskusních setkání...* 2008. Kap. III.

²⁰ SOBEK, J. *Práva lidí s mentálním postižením: Příručka pro poskytovatele sociálních služeb.* 2007.

²¹ VÚPS. *Opatření omezující pohyb osob a ochrana lidských práv v zařízeních sociálních služeb a v zdravotnických zařízeních.*

ním nedohodli).²²

Súčasťou súkromného života sú i osobné, rodinné a citlivé údaje jednotlivca. Na poskytovateľa sociálnych služieb sa vzťahuje zákon č. 101/2000 Sb. o ochrane osobných údajov. Poskytovateľ sa musí riadiť podľa tohto zákona a taktiež musí poučiť užívateľa o jeho právach vyplývajúcich zo zákona. To znamená, že poskytovateľ nesmie zhromažďovať také údaje o užívateľovi, ktoré nepotrebuje v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby a musí mať písomný súhlas užívateľa k ich zhromažďovaniu. Po ukončení služby previesť likvidáciu údajov podľa podmienok citovaného zákona. Užívateľ musí vedieť, že svoj súhlas ku spracovaniu osobných a citlivých údajov môže kedykoľvek odvolať, že má právo vedieť o všetkých záznamoch, ktoré si o ňom vyhotovuje poskytovateľ a má tiež právo nahliadať do dokumentácie a zhotovovať si z nej výpisky. K tomuto patrí aj súhlas či nesúhlas užívateľa s vyhotovovaním fotiek či videa jeho a jeho rodiny a zverejňovaním v tlači či propagačných materiáloch zariadenia. Poskytovateľ musí zabezpečiť súkromie užívateľovi pri telefonovaní a dodržiavať listové tajomstvo. Súčasťou ochrany súkromia je aj záväzok mlčanlivosti personálu. Poskytovateľ musí zamedziť tomu, aby si zamestnanci vymieňali informácie o užívateľoch v preplnenom autobuse, či v iných súvislostiach.²³

3.3 PRÁVO NA OSOBNÝ A RODINNÝ ŽIVOT

Naplnovať toto právo neznamena len do neho nezasahovať, ale aj užívateľa podporiť a pomôcť mu k jeho uplatneniu. Práve kontakt s rodinou je pre užívateľov sociálnych služieb problémový. Častou prekážkou k naplneniu tohto práva je veľká vzdialenosť od miesta bydliska a neochota personálu vychádzať v ústrety. Cieľom poskytovateľa ma byť podpora častého stretávania sa s rodinou nie len cez víkendy, ale aj v čase voľna, cez sviatky a vlastne tak často, ako si to sám užívateľ praje. Užívateľ, tak ako každý človek, má právo na kontakt (osobný, telefonický, písomný) so svojou rodinou, právo na kontakt s priateľmi, kamarátmi, nadväzovať a zachovávať väzby s prirodzeným prostredím, právo zúčastňovať sa spoločenského života, právo na partnerský a sexuálny život, pokiaľ je klientom dieťa, tak má právo na kontakt s oboma rodičmi a ďalšou rodinou. Toto právo dieťaťa môže obmedziť iba súd. Pri osobnom, či telefonickom kontakte, by mal mať užívateľ zaručené súkromie. Toto

²² KOŘÍNKOVÁ, D. – MATYÁŠOVÁ, P. – JŮN, H. *Ochrana práv a uplatnění vlastní vůle uživatele sociální služby, opatření omezující pohyb, způsobilost k právním úkonům a opatrovnictví. In: Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tematických diskusních setkání...* 2008. Kap. III.

²³ SOBEK, J. *Práva lidí s mentálním postižením: Příručka pro poskytovatele sociálních služeb.* 2007.

súkromie, by malo byť zaručené aj manželským, či partnerským dvojiciam.²⁴

3.4 PRÁVO SLOBODNE SA ROZHODNÚŤ

Právo slobodne sa rozhodnúť je základné právo dospeléj osoby a spoločným menovateľom skoro všetkých ľudských práv. V niektorých prípadoch môže samostatné rozhodnutie užívateľa niesť zo sebou určité riziko. Práve to je jeden z dôvodov, prečo je užívateľom slobodné rozhodnutie bránené. Pracovníci sa boja, že si užívateľ ublíži, že sa sklame, či nejako dôjde ku škode. Riziko, je bežnou súčasťou nášho života, preto by sa poskytovatelia nemali snažiť o jeho úplné odstránenie, ale mali by im dať možnosť si prežiť tzv. „primerané riziko“.²⁵

Riziko sa stane primerané vtedy, keď je znížené, na úroveň bežného, každodenného rizika. Pričom by poskytovatelia mali využiť všetky prostriedky, ktoré ponúka práca s užívateľom, ako je individuálne plánovanie, analýza rizík, vymedzenie možných stretov záujmov atd. Jedným z nástrojov pri práci s rizikom, je tiež nácvik modelovej situácie. Pokiaľ sa ukáže, že schopnosti užívateľa na danú činnosť nestačia, je možné ju z bezpečnostných dôvodov nepodporovať. Podobne, ako u ľudí, ktorí nežijú v zariadeniach sociálnych služieb, nemožno riziko zo života úplne odstrániť, nemožno tak urobiť ani u užívateľov sociálnych služieb. Musíme sa držať zásady, že primerané riziko je prijateľné.²⁶

Užívateľ môže využiť ponúkanú pomoc sociálneho pracovníka, ktorý mu pomôže sa orientovať v jeho situácii. Vtedy si musí pracovník dať pozor na to, aby nemanipuloval s užívateľom v prospech svojho názoru. V priebehu pomoci sa môže stať, že užívateľ prejaví prianie, alebo rozhodnutie s ktorým ako pracovníci nesúhlasíme. Je dôležité vedieť, že každý človek má právo na zlé rozhodnutie. Každý človek robí chyby a má na to právo. Diabetik sa rozhodne ďalej fajčiť a jesť sladké. Živiteľ rodiny naďalej bude utrácať celú výplatu v hracích automatoch a zadlžený si ďalej berie pôžičky. Aj užívateľ má právo sa rozhodnúť podľa seba a prežiť si dôsledky svojho konania. Môžeme mu pomôcť, aby týchto zlých rozhodnutí bolo čo najmenej, alebo mu pomôcť riešiť následky jeho konania. Pokiaľ by sme sa však snažili zabrániť chybným rozhodnutím za každú cenu, mohlo by sa stať, že obmedzíme jeho práva.

²⁴ KOŘÍNKOVÁ, D. – MATYÁŠOVÁ, P. – JŮN, H. *Ochrana práv a uplatnění vlastní vůle uživatele sociální služby, opatření omezující pohyb, způsobilost k právním úkonům a opatrovnictví. In: Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tematických diskusních setkání...* 2008. Kap. III.

²⁵ SOBEK, J. *Práva lidí s mentálním postižením: Příručka pro poskytovatele sociálních služeb.* 2007.

²⁶ KOŘÍNKOVÁ, D. – MATYÁŠOVÁ, P. – JŮN, H. *Ochrana práv a uplatnění vlastní vůle uživatele sociální služby, opatření omezující pohyb, způsobilost k právním úkonům a opatrovnictví. In: Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tematických diskusních setkání...* 2008. Kap. III.

Tým by sme pripravili človeka o jeho slobodu, možnosť sa rozvíjať, učiť sa a žiť ako dospelý človek.²⁷

3.5 PRÁVO SŤAŽOVAŤ SA

Právo podávať námety, pripomienky, sťažnosti je nezanedbateľným právom každého užívateľa a je tiež zaručené ustanovením §88 písm. E zákona o sociálnych službách č. 108/2007 a je zakotvené tiež v štandardoch kvality sociálnych služieb. Nie je len ukazateľom kvality pri poskytovaní sociálnej služby, ale slúži poskytovateľovi k určitej sebareflexii.

Uplatňovať toto právo znamená dodržiavať tieto zásady²⁸:

Podanie sťažnosti nesmie byť na ujmu tomu, kto ju podal. Podmienky pre podanie sťažnosti musia byť nastavené tak, aby neznižovali dôstojnosť sťažovateľa a neovplyvnili nežiaducim spôsobom vzťahy v zariadení.

Mlčanlivosť pracovníkov. Na všetkých pracovníkov, ktorých sa celý proces týka, teda od pracovníka, ktorý sťažnosť preberá až po pracovníka, ktorý sťažnosť rieši sa týka povinnosť mlčanlivosti.

Jasne a zrozumiteľne stanovené pravidlá. O sťažnostnom postupe musí byť každý dopredu informovaný. Je dobré mať tento postup spracovaný do jednoduchých a zrozumiteľných pravidiel, bez cudzích slov, použiť dostatočne veľké písmo, poprípade piktogramy.

Sťažnostný postup by mal byť voľne dostupný, najlepšie vyvesený na frekventovanom mieste zariadenia. Užívatelia by mali mať možnosť podávať sťažnosti aj anonymne do schránky sťažností. Malo by byť zrejmé, kto a ako rieši anonymné sťažnosti, akým spôsobom sa sťažnosti vyhodnocujú a evidujú. Sťažnosť prijatá akýmkoľvek spôsobom (aj ústne) sa zaznamenáva a rieši.

3.6 PRÁVO NA ŽIVOT V BEŽNOM PROSTREDÍ

Sociálna služba je definovaná ako súbor činností, ktoré zaisťujú užívateľovi pomoc a podporu, ktorú potrebuje k sociálnemu začleneniu. Podľa §3 písm. E, zákona 108/2007 Sb. musia mať osoby sociálne vylúčené, alebo osoby sociálnym vylúčením ohrozené, príležitosť a možnosť sa naplno zapojiť do ekonomického, kultúrneho a politického života spoločnosti a žiť spôsobom, ktorý je v spoločnosti považovaný za bežný.²⁹

²⁷ SOBEK, J. *Práva lidí s mentálním postižením: Příručka pro poskytovatele sociálních služeb*. 2007.

²⁸ KOŘÍNKOVÁ, D. – MATYÁŠOVÁ, P. – JÚN, H. *Ochrana práv a uplatnění vlastní vůle uživatele sociální služby, opatření omezující pohyb, způsobilost k právním úkonům a opatrovnictví*. In: *Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tematických diskusních setkání...* 2008. Kap. III.

²⁹ Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. In: *Sociální zabezpečení 2011*. 2011.

Užívatelia sociálnych služieb v pobytových zariadeniach sú často segregovaný ponajprv vo sfére bývania, potom práce. Pokiaľ sa pozrieme na to ako sa to deje v praxi zistíme, že tendenciou niektorých pobytových zariadení je zaistiť pre svojich užívateľov čo najväčší a najpestrejší výber služieb priamo v zariadení v domnienke, že to je to najlepšie, čo môžu pre užívateľov urobiť, aby ,nemuseli nikam chodiť a všetko mali pod jednou strechou'. Druhým dôvodom k takémuto chovaniu zariadenia je tiež nedostatok personálu pre potrebnú asistenciu. Výsledkom je, že užívatelia strácajú kontakt s prirodzeným prostredím. Dobrou praxou je v tomto prípade využiť pomoc dobrovoľníkov, ktorí môžu byť pomocníkmi, sprievodcami, spoločníkmi na ceste k integrácii. Pomôžu ,vyviesť' užívateľa zo zariadenia a napomôžu tak k integrácii a prístupu k voľno časovým aktivitám nad rámec koncipovanej služby. Nutné je, aby zariadenie svojim užívateľom v maximálnej možnej miere umožnilo žiť bežným spôsobom života, čo im zaručuje zákon.³⁰

Medzi ďalšie práva užívateľov možno zaradiť³¹:

- Právo na ochranu pred predsudkami verejnosti.
- Právo na kvalitnú službu.
- Ochrana užívateľa pred porušovaním jeho práv inými užívateľmi.
- Právo na ochranu osobných a citlivých údajov.
- Právo na ochranu pred zneužívaním a diskrimináciou.
- Právo na kontakt s ostatnými ľuďmi.
- Právo na dostatočné a zrozumiteľné informácie.
- Právo na dôstojné zaobchádzanie.
- Právo vlastniť majetok.
- Právo na prácu a odmenu za prácu.
- Právo na vzdelanie.

Cieľom kvalitne poskytovanej služby samozrejme nemôže byť hľadať maximálne naplnenie týchto práv, ale aby práva užívateľov sociálnych služieb boli naplňované rovnako ako ľudí, ktorí sociálnu službu nevyužívajú. U niektorých užívateľov z dôvodu jeho zdravotného postihnutia, nikdy nebude možné zabezpečiť práva, ktoré uplatňujú jeho rovesníci, ale, ako

³⁰ Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálnych službách. In: *Sociální zabezpečení 2011*. 2011.

³¹ SOBEK, J. *Práva lidí s mentálním postižením: Příručka pro poskytovatele sociálních služeb*. 2007.

uvádza autorský tím citovaného zborníku, cieľom poskytovateľov by malo byť „neustále snaženie a hľadanie aktuálnej hranice možností človeka“, ktoré musia pri poskytovaní sociálnej služby u jednotlivých užívateľov stále meniť tak, aby im zaručili maximálne možné naplnenie ľudských práv pri primeranej miere rizika.³²

4 PROSTRIEDKY OBMEDZUJÚCE POHYB OSÔB

V súvislosti s ochranou práv užívateľov je v pobytových zariadeniach pre osoby so zdravotným postihnutím veľmi diskutovanou témou používanie prostriedkov obmedzujúce pohyb osôb. Prostriedky pre obmedzenie pohybu, ktoré sa používajú v pobytových sociálnych službách pre osoby so zdravotným postihnutím, zasahujú do práv užívateľov. Preto predpokladáme, že to môže byť jeden z problematických aspektov pre poskytovateľov sociálnych služieb, a touto problematikou sa zaoberáme aj v praktickej časti tejto práce. Výskumná otázka vychádza práve z odborných poznatkov popísaných v tejto kapitole.

Vzhľadom k postupujúcej humanizácii spoločnosti a zvyšujúcim sa nárokom na dôstojnosť užívateľov poskytovaných služieb, a v harmonizácii prístupov s krajinami európskeho spoločenstva bolo z iniciatívy Ministerstva práce a sociálnych vecí pristúpené po prvé k nastaveniu limitov pri používaní prostriedkov obmedzujúcich pohyb osôb.³³

Pri znení predpisu sa vychádzalo zo snahy ochrániť užívateľov pred zneužívaním prostriedkov obmedzujúcich pohyb osôb tak zo snahy ochrániť pracovníkov pred nemožnosťou kompetentne zasiahnuť v prípade zvýšenej agresivity užívateľov. Prostriedky obmedzujúce pohyb osôb sa v zariadeniach sociálnej starostlivosti, podľa citovanej príručky, v minulosti používali v hojnej miere, i v situáciách, kedy nehrozilo priamo k ohrozeniu života či zdravia prítomných osôb.³⁴

Ivana Janišová, autorka Národnej správy o stratégiách v sociálnej ochrane a sociálnom

³² KOŘÍNKOVÁ, D. – MATYÁŠOVÁ, P. – JŮN, H. *Ochrana práv a uplatnění vlastní vůle uživatele sociální služby, opatření omezující pohyb, způsobilost k právním úkonům a opatrovnictví. In: Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tematických diskusních setkání...* 2008. Kap. III.

³³ VÚPS. *Opatření omezující pohyb osob a ochrana lidských práv v zařízeních sociálních služeb a v zdravotnických zařízeních.*

³⁴ MPSV. *Práce s klientem s rizikem v chování.* 1. Vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2005.

začleňovaní, so zvláštnym zreteľom na problematiku uplatňovania obmedzujúcich prostriedkov pri poskytovaní sociálnych služieb tvrdí, že od samotného začiatku riešenia tejto problematiky bolo jasné, že úplné vypustenie možnosti zabrániť slobodnému pohybu užívateľa nebude reálne. Ale zdôrazňuje, že k nemu musí dochádzať iba v prípadoch, keď je to nevyhnutne potrebné, teda v situáciách, keď nezabránenie v slobodnom pohybe, by malo fatálne dôsledky.³⁵

V sociálnych službách je používanie opatrení obmedzujúce pohyb upravené v §89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálnych službách. Aby bolo používanie opatrení legálne, musia byť splnené všetky podmienky, ktoré k tomu zákon ukladá. Zákon ďalej uvádza, že pri poskytovaní sociálnych služieb nie je možné používať obmedzovacie prostriedky, okrem výnimiek uvedených v §89 uvedeného zákona, a to výlučne v prípade, pokiaľ dôjde k priamemu ohrozeniu zdravia a života užívateľa, alebo zdravia a života iných osôb.³⁶

Je nezpochybniteľné, že prioritou poskytovateľov sociálnych služieb je rešpektovanie práva na život, resp. práva na ochranu zdravia, pretože poskytovatelia chcú poskytovať bezpečné služby, ich dôvod vidí Zdražilová v tom, že, buď vidia bezpečnosť služby ako súčasť kvality služby, ktorú poskytujú, alebo z jednoduchého strachu z prípadnej zodpovednosti za škodu spôsobenú klientom, alebo za úraz či smrť klienta.³⁷

Použitie obmedzovacieho prostriedku musí byť písomne zaznamenané. V zázname³⁸ je uvedené aký zásah sa použil, meno pracovníka, ktorý zásah použil, okolnosti za ktorých k zásahu došlo a iné. Záznamy sa musia vyhodnocovať ako často k nim dochádza a prečo, to núti pracovníkov hľadať príčiny agresívneho chovania užívateľov a pracovať s nimi. Cieľom je zabrániť možnému zneužívaniu obmedzovacích prostriedkov.³⁹

³⁵ JANIŠOVÁ, I. *Národní zprávy o strategiích v sociální ochraně a sociálním začleňování ve vybraných zemích EU na léta 2008-2010 se zvláštním zřetelem na problematiku uplatňování restriktivních opatření při poskytování sociálních služeb.*

³⁶ Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. In: *Sociální zabezpečení 2011*. 2011.

³⁷ VÚPS. *Opatření omezující pohyb osob a ochrana lidských práv v zařízeních sociálních služeb a v zdravotnických zařízeních.*

³⁸ Příloha č. 9 této práce. Formulář užití opatření omezující pohyb.

³⁹ SKOK. Od paragrafů k lidem: Analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách. Květen 2007.

4.1 TYPY PROSTRIEDKOV OBMEDZUJÚCE POHYB OSÔB

Zákon definuje prípady, kedy možno použiť obmedzovacie prostriedky, taktiež definuje, v jakom poradí smú byť používané, a to: najprv fyzické opatrenia (úchopové techniky), potom mechanické (umiestnenie osoby do miestnosti určenej pre bezpečný pobyt) a nakoniec chemické, čiže medikácie.

Na používanie prostriedkov obmedzujúce pohyb osôb sa pýtame aj respondentov v prieskume praktickej časti bakalárskej práce, preto si v krátkosti popíšeme, aké typy prostriedkov existujú.

Fyzické opatrenia. Medzi fyzické opatrenia obmedzujúce pohyb osôb patria rôzne fyzické úchopy, ktoré musia byť vykonané profesionálne a šetrne. Je to metóda šetrnej sebaobrany pre situácie nutných zásahov, napr. znehybnenie zozadu, znehybnenie v ležiacej polohe, na bruchu, či tvárou k zemi.

Mechanické opatrenia. Do tejto skupiny patria všetky opatrenia, keď pri zásahu použijeme ďalšie mechanické zábrany voľného pohybu ako kurty, remene, zvieracie kazajky, klieťkové postele, dlahy na ruky, rukavice, zádržné kreslá, alebo ďalšie prostriedky pre obmedzenie pohybu človeka. Medzi opatrenia obmedzujúce pohyb sa nezahrňuje telesný prístroj/ nástroj, ktorý predpisuje doktor, fyzioterapeut, či ergo terapeut a ktorý udržiava správnu polohu tela. Ani postrannice na postele nie sú vnímané ako obmedzujúce opatrenie, pokiaľ sa použijú u osoby, ktorá nie je schopná pohybu a ktorej obmedzením je jej vlastný zdravotný stav, alebo u osoby, ktorá si je sama schopná si tieto postrannice zdvihnúť a spustiť.⁴⁰

Chemické prostriedky. Používajú sa neuroleptika, alebo hypnotika. K obmedzeniu pohybu užívateľa použitím týchto medikácií možno pristúpiť iba vtedy, keď pracovníci bez výsledku, vyskúšali už všetky možné stratégie k zabráneniu takého jednania užívateľa, ktorým ohrozuje svoje zdravie či zdravie svojho okolia. Riziká, ktoré vyplývajú z použitia obmedzujúceho prostriedku sú menšie než riziká vyplývajúce z jeho agresívneho chovania. V prípade, že sa obmedzujúci prostriedok nepoužije v súlade so zákonom, dochádza k porušovaniu ľudských

⁴⁰ JANIŠOVÁ, I. Národní zprávy o strategiích v sociální ochraně a sociálním začleňování ve vybraných zemích EU na léta 2008-2010 se zvláštním zřetelem na problematiku uplatňování restriktivních opatření při poskytování sociálních služeb.

práv.⁴¹

Krátkodobá núdzová izolácia. Krátkodobé držanie človeka v miestnosti určenej pre bezpečný pobyt klienta.

Zamknuté dvere objektu. Uzamykanie dverí medzi poschodiami či iných východov z objektu, tak aby nemohli byť otvorené zvnútra. Medzi obmedzujúce opatrenie nepatrí, keď sa zamykajú objekty zariadení k ochrane bezpečnosti v noci.

4.2 PREVENTÍVNE OPATRENIA

Poskytovateľ sociálnych služieb je povinný poskytovať sociálne služby tak, aby metódy ktorými pracuje predchádzali situáciám, v ktorých je nevyhnutné použiť prostriedky obmedzujúce pohyb osôb.⁴²

Preventívne opatrenia vedú k prevencii situácií, ktoré by mohli viesť k nutnosti obmedziť pohyb užívateľa s cieľom ochrániť jeho zdravie či život. Sú to napríklad tieto opatrenia:⁴³

- analýza individuálnych potrieb užívateľa a ich napĺňovanie,
- vytvorenie individuálnych plánov starostlivosti pre užívateľa, ich pravidelné tímové zhodnocovanie a dôsledné napĺňovanie,
- zaistenie rovnakých prístupov k užívateľovi od všetkých pracovníkov v situáciách, ktoré by mohli viesť, alebo vedú k použitiu opatrení obmedzujúce pohyb užívateľa,
- stratégia deeskalácie, čiže zmierňovanie, ktoré môže odvrátiť potrebu použitia opatrenia,
- zaistenie vzdelávania pracovníkov v starostlivosti o užívateľov s rizikom v chovaní,
- zavádzanie štandardov kvality do zariadenia,
- posilnenie množstva a odbornosti pracovníkov v závislosti na počte užívateľov s problémovým chovaním,
- zaistenie kvalitnej diagnostiky pre užívateľov a jej revíziu,
- vytváranie príležitostí pre užívateľov, aby sa zapojili do zmysluplných aktivít, ktoré

⁴¹ Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálnych službách. In: *Sociální zabezpečení 2011*. 2011.

⁴² Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálnych službách. In: *Sociální zabezpečení 2011*. 2011.

⁴³ MPSV. *Práce s klientem s rizikem v chování*. 2005.

zahrňujú možnosť voľby a pocit úspešného splnenia úlohy.

Každý poskytovateľ sociálnych služieb je povinný v rámci štandardov kvality spracovať situácie, ako by pracovníci mali postupovať, pokiaľ by došlo k agresívnemu chovaniu užívateľov. Užívateľovi, ktorému hrozí použitie opatrení obmedzujúce pohyb, je nutné venovať zvýšenú odbornú starostlivosť, zrevidovať spôsob poskytovanej starostlivosti a hľadať možnosti a spôsoby ako skvalitniť starostlivosť v súlade s jeho potrebami.

5 PROBLÉMOVÉ CHOVANIE UŽÍVATEĽOV VO VZŤAHU K PROSTREDIU POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

Vplyv prostredia na rizikové chovanie užívateľov je ďalšou výskumnou otázkou, ktorou sa budeme v praktickej časti v rámci prieskumu zaoberať. V predošlej kapitole sme si popisovali prostriedky, ktoré zasahujú do práv užívateľov tým, že ho obmedzujú v pohybe, v tejto kapitole v tom budeme pokračovať. Popíšeme si ako zasahuje do práv užívateľov obmedzenie vyplývajúce z prostredia v ktorom žijú. Vplyv prostredia na chovanie užívateľov v pobytových zariadeniach môže mať zaujímavú spojitosť. Pokúsime sa dať do súvisu používanie prostriedkov obmedzujúcich pohyb osôb na atmosféru v zariadení sociálnych služieb. Získané odborné súvislosti budeme overovať v prieskume praktickej časti.

Vonkajšie činitele môžu byť spúšťačom agresívneho chovania užívateľov. Pokiaľ si to poskytovateľ uvedomuje, snaží sa prispôbiť službu individuálnym potrebám užívateľov. Dôsledkom toho môže dôjsť k poklesu agresívneho chovania užívateľov a tým i zníženie početnosti zásahov do osobnej slobody užívateľa.⁴⁴

Zo zahraničných skúseností je zrejmé, že agresívne chovanie užívateľov sa výrazne znižuje, pokiaľ žijú v čo najprirodzenejšom prostredí, zo zaistením dostatočného súkromia, individuálneho prístupu a vhodnej dennej náplne.⁴⁵

⁴⁴EMERSON, E. *Problémové chování u lidí s mentální retardací a autismem: Popisy, postupy a doporučení, jak zasáhnout*. 2008.

⁴⁵KOŘÍNKOVÁ, D. – MATYÁŠOVÁ, P. – JÚN, H. *Ochrana práv a uplatnění vlastní vůle uživatele sociální služby, opatření omezující pohyb, způsobilost k právním úkonům a opatrovnictví. In: Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tematických diskusních setkání...* 1.vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008. Kap. III. s. 45.

Verejný ochranca práv⁴⁶, vo svojej správe z návštev v Domovoch pre osoby so zdravotným postihnutím prízvukuje, že príčiny agresívneho chovania u osôb s mentálnym postihnutím môžu spočívať i v niečom inom, než iba v dysfunkcii určitej oblasti mozgu. Môžu to byť naučené reakcie v dôsledku negatívnych sociálnych okolností, frustrácie, alebo reakcia v stresových situáciách.⁴⁷

Pre pracovníkov a ich prácu s užívateľom môže znamenať veľa, keď si zistia tzv. spúšťače agresívneho chovania. Verejný ochranca v citovanom dokumente spomína napríklad nedostatok porozumenia pre hodnoty klienta, pravidlá a zákazy akéhokoľvek druhu, malý priestor, provokácia iných klientov, fluktuácia pracovníkov, zmeny počasí, málo spánku, bolesť, netrpelivosť personálu, atď. Verejný ochranca dodáva, že odhalenie týchto situácií, môže viesť k značnej redukcii týchto situácií v zariadení.⁴⁸

Eric Emerson uvádza, že existuje priami vzťah medzi chovaním ošetrojúceho personálu a chovaním užívateľov v ústavných inštitúciách. Spolupôsobenie týchto dvoch veľkých skupín na seba má vplyv na náladu a atmosféru v zariadeniach s ktorou súvisí aj riešenie problémového chovania užívateľov. Emerson vysvetľuje, že existuje obecný vzťah medzi problémovým chovaním klienta a hladinou stresu alebo napätia personálu. Tvrdí, že pokiaľ sa personál chová voči klientom vyhýbavo a neosobne, motivuje to klienta k problémovému chovaniu. Na chovanie personálu vo veľkých organizáciách má vplyv mnoho neformálnych pravidiel. V prostredí pomáhajúcich organizácií sa vyskytujú socializačné procesy, ktorými starší a skúsenejší členovia učia „triky profesie“ nových pracovníkov. Do toho spadá i jasné ponaučenie, že je jednoduchšie a ľahšie urobiť niečo za klienta, než ho podporovať v jeho samostat-

⁴⁶ Verejný ochranca práv je nezávislým a nestranným štátnym orgánom, ktorý stojí mimo verejnú správu, nie je teda úradom. Zameriava sa na ochranu práv a oprávnených záujmov vo vzťahu k orgánom verejnej správy. Patrí medzi inštitúcie, ktoré sa zameriavajú na ochranu ľudských práv v rovine vybavovania individuálnych sťažností. Ochranca zabezpečuje systematické návštevy v zariadeniach, kde sa nachádzajú, alebo môžu nachádzať osoby obmedzené na slobode. Pod jeho pôsobnosť ďalej spadá oblasť pozemkového práva a reštitúcií, stavby a regionálny rozvoj, životné prostredie, zdravotníctvo, ochranu detí, mládeže a rodiny, zamestnanosť, samosprávu, školstvo či ochrany osobných údajov a poskytovanie informácií. Všetky šetrenia vedie ochranca, poprípade jeho zástupca, osobne a je to výhradne ochranca, resp. jeho zástupca, kto vydáva stanoviska či správy o výsledkoch šetrenia.

⁴⁷ OCHRANCE.CZ. *Zpráva z návštěv domovů pro osoby se zdravotním (mentálním) postižením (červen 2009)*. [online]. [cit. 2011-04-2]. Dostupné na Internetu: <http://www.ochrance.cz/ochrana-osob-omezenych-na-svobode/zarizeni/zarizeni-socialnich-sluzeb/zprava-z-navstev-mentalne-postizeni-cerven-2009/>

⁴⁸ OCHRANCE.CZ. *Zpráva z návštěv domovů pro osoby se zdravotním (mentálním) postižením (červen 2009)*. [online]. [cit. 2011-04-2]. Dostupné na Internetu: <http://www.ochrance.cz/ochrana-osob-omezenych-na-svobode/zarizeni/zarizeni-socialnich-sluzeb/zprava-z-navstev-mentalne-postizeni-cerven-2009/>

nosti. (napr. kŕmenie lyžičkou namiesto toho, aby pracovník povzbudil klienta, aby jedol sám) Takéto neformálne pravidlá sú v jasnom rozpore s cieľmi služby.⁴⁹

Ústavné prostredie v ktorom žije viac než sto užívateľov, je často dôsledkom problémového chovania užívateľov. Vplyvom, nedostatku personálu, ako sa spomína v citovanej príručke ďalej, chýba individuálny prístup čo je pre užívateľov stresujúce a teda živnou pôdou pre vznik problémového, či inak rizikového chovania. Nepochopenie osobných a individuálnych potrieb užívateľov, ich núti chovať sa agresívne, agresia môže byť v ich prípade aj spôsobom úniku a riešenie problému. V takomto prostredí sa často objavujú situácie, ktoré personál musí riešiť okamžitým zásahom do osobnej slobody užívateľa použitím prostriedkov obmedzujúcich pohyb.⁵⁰

S prostredím úzko súvisí používanie či fungovanie plošných nariadení. Sú to nariadenia, ktoré musia dodržiavať všetci užívatelia pobytovej služby. Niektoré nariadenia upravujú proces prevádzky služby, sú dôležité pre samotný chod služby, určujú hranice a sú charakteristické pre skupinové bývanie, (pr. domáce poriadky), sú ale i také, o ktorých možno povedať, že zjednodušujú prácu pracovníkom zariadenia, ale nerešpektujú pritom osobitosti jednotlivca – užívateľa, a obmedzujú ho v jeho nárokoch a právach (pr. spoločné kúpanie, spoločné vychádzky, atď.). Pokiaľ v pobytovom zariadení naďalej fungujú takéto plošné nariadenia, už nemožno hovoriť o individuálnom prístupe k užívateľovi. Dodržiavanie štandardov kvality sociálnych služieb zaväzuje poskytovateľov, aby pristupovali k užívateľom individuálne a obmedzili akýkoľvek plošný, či skupinový prístup k nim.⁵¹

6 OBMEDZOVANIE SPÔBILOSTÍ PRÁVNYM ÚKONOM A OPATROVNÍCTVO

V živote človeka sa môžu vyskytnúť situácie, ktoré vyžadujú zásah do právneho štatútu človeka v podobe obmedzenia, alebo zbavenia spôsobilosti k právnym úkonom. V tejto kapitole si popíšeme skúsenosti odborníkov na inštitút opatrovníctva a aké sú podľa nich praktické dopady na užívateľov pri poskytovaní sociálnej služby. Získané poznatky si budeme

⁴⁹EMERSON, E. *Problémové chování u lidí s mentální retardací a autismem: Popisy, postupy a doporučení, jak zasáhnout*. 2008.

⁵⁰SKOK. *Od paragrafů k lidem: Analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách*. 2007.

⁵¹MPSV. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. 2003.

následne overovať i v prieskume praktickej časti.

Zmyslom inštitútu obmedzovania spôsobilosti k právnym úkonom a opatrovníctva je riešiť zníženú schopnosť rozhodovať o právnych záležitostiach najmä u ľudí s duševnými poruchami. Konkrétne u ľudí s poruchami učení (mentálna retardácia), duševným ochorením, starnúci ľudia s demenciou, závislí na omamných látkach, s poškodením mozgu po úraze, po mŕtvici a pod. Stanovovanie konkrétnych právnych úkonov, rozsahu ich obmedzenia a tým úlohy opatrovníka v rozsudku, musí zohľadňovať špecifické potreby a súvislosti života daného človeka. Zbavenie spôsobilosti k právnym úkonom zbavuje človeka možnosti činiť všetky právne úkony a automaticky dochádza ku strate rôznych základných práv a slobôd.⁵²

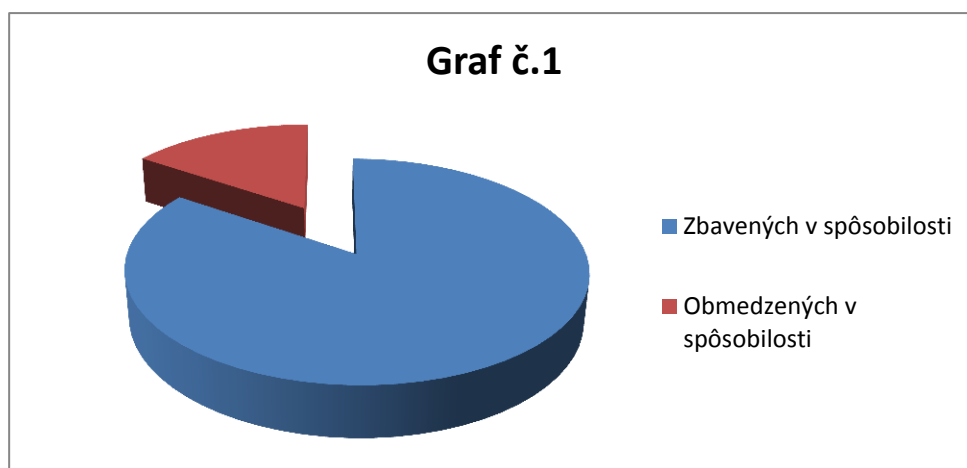
Možnosť právne jednat' je základom pre mnoho ďalších i základných ľudských práv. Obmedzenie spôsobilosti je teda značným zásahom do práv človeka. Zásah do právneho štatútu osoby, najmä keď je nadmerný, vedie k izolácii jednotlivca a jeho nežiaducemu vylúčeniu zo spoločnosti a teda následne aj ku zhoršeniu kvality života. Takýto zásah, je možné previesť iba v záujme ochrany osoby a to v minimálnej nutnej miere na ochranu jeho záujmov.⁵³

Inštitút obmedzovania a zbavovania spôsobilosti k právnym úkonom sa v ČR používa v hojnej miere ako hlavný a niekedy aj jediný nástroj ochrany práv ľudí s obmedzenou schopnosťou sa rozhodovať. Dosvedčuje to i Graf č. 1, ktorý vykresľuje pomer užívateľov zbavených a obmedzených v spôsobilosti k právnym úkonom v sociálnych službách v roku 2009.

⁵² MAREČKOVÁ, J – MATIAŠKO, M. *Jak poradit v otázkách způsobilosti*. [on line]. [cit. 2011-04-06]. Dostupné na Internetu: http://www.llp.cz/_files/file/publikace/LLP_manual_lide-s-postizenim_A5_06-2_e-verze.pdf

⁵³ KOŘÍNKOVÁ, D. *Život do svých rukou*. [online]. [cit. 2010-11-15]. Dostupné na Internetu: <http://www.kvalitavpraxi.cz/res/data/001/000178.pdf>

Graf č.1: Pomer počtu žijúcich osôb zbavených spôsobilosti k právnym úkonom a obmedzených na spôsobilosti s platným trvalým pobytom na území ČR ku dňu 21.10.2009



Zdroj: www.mpsv.cz

Jeho právne zakotvenie i vžitá prax má z hľadiska ochrany práv mnoho úskalí. Ako spomína právnička Kořínková, obmedzenie spôsobilosti k právnym úkonom stanovené v rozsudkoch je často omnoho väčšie než by slúžilo k ochrane osôb. V súdnych rozhodnutiach nie sú veľakrát posúdené skutočné schopnosti týchto ľudí obstarávať si svoje bežné záležitosti, ani dopady rozsudkov do ich bežného života.⁵⁴

Z hľadiska ochrany práv užívateľov je doposiaľ rizikovou záležitosťou to, že mnoho zariadení sociálnych služieb je opatrovníkom svojich klientov. Pokiaľ je opatrovníkom poskytovateľ, je táto situácia päťová, pretože poskytovateľ nemôže uzavrieť zmluvu o poskytovaní sociálnych služieb s osobou, ktorú zastupuje. Samozrejme i výkon opatrovníctva zamestnancami zariadenia je v tejto situácii nevhodný. V niektorých prípadoch sa dokonca deje i to, že orgán miestnej samosprávy odmieta prevziať výkon opatrovníctva, pokiaľ nemôže byť opatrovníkom príbuzný. Dana Kořínková si myslí, že výsledkom tohto stavu, je úplne nedostačujúce zabezpečenie inštitútu verejného opatrovníka a do budúcnosti navrhuje tento stav riešiť systémovými zmenami. Preto sa predpokladá, pri plánovanej zmene občianskeho zákonníku, aby výkon verejného opatrovníka bol skutočne profesionálny so všetkými znalosťami potrebnými k výkonu, aby dokázal opatrovancom účinne pomáhať obhajovať ich práva, aby nedochádzalo v dôsledku jeho nevedomostí či neochoty k obmedzovaniu práv opatrovancov.⁵⁵

Prirodzená a často potrebná právna ochrana pre ľudí s mentálnym postihnutím je často

⁵⁴ KOŘÍNKOVÁ, D. *Život do svých rukou*. [online]. [cit. 2010-11-15]. Dostupné na Internetu: <http://www.kvalitavpraxi.cz/res/data/001/000178.pdf>

⁵⁵ ČERNÁ, M. – DEVEROVÁ, L. – DOHNALOVÁ, R. a i. *Analýza zákona o sociálních službách z pohledu uživatelů a poskytovatelů*. [2006].

zneužívaná, ako hovorí Jiří Miler a tak sa často stáva, základnou príčinou obmedzovania ľudských práv osôb s postihnutím.⁵⁶ Použitím tohto inštitútu môžu byť nedocenené základné potreby týchto ľudí a dopady na ich život.

Moderne pojatá sociálna služba kladie dôraz na vytvorenie takých podmienok, ktoré sa čo najviac približujú životným podmienkam ich vrstevníkov. Medzi hlavné dôvody obmedzovania práv užívateľov sociálnych služieb, ako uvádza riaditeľka projektu ‚Barevné domky Hajnice‘, patrí okrem iného podceňovanie v rozhodovacích a voľných schopnostiach. Potvrdzuje, že ľudia s mentálnym postihnutím majú tieto dve funkcie do určitej miery obmedzené, ale nie však natoľko, nakoľko to ich okolie často predpokladá. I ľudia s mentálnym postihnutím sa vedú v rade situácií správne rozhodnúť. Pokiaľ neumožníme i osobám s postihnutím niest’ zodpovednosť za svoje rozhodovanie s primeranou mierou rizika, poprieme tak ich základné ľudské práva.⁵⁷

6.1 NAVRÁTENIE SPÔSOBILOSTI K PRÁVNÝM ÚKONOM

Veľa poskytovateľov pobytových sociálnych služieb sa v súvislosti so snahou o zrovnoprávnenie svojich klientov snaží o úplné, či čiastočné navrátenie spôsobilosti k právnym úkonom, ktoré bude odpovedať jeho skutočným schopnostiam. Jedným z cieľov sociálnych služieb je aj rozvoj a podpora samostatnosti užívateľov, no v tomto prípade je rozvoj schopností vedúcich k samostatnosti do istej miery limitovaný týmto právnym stavom. Miera obmedzenia spôsobilosti neodpovedá nanovo získaným zručnostiam a dosiahnuť zmenu je veľmi ťažké. Úsilie týchto poskytovateľov sa stretáva s pojmom obmedzovania či zbavovania spôsobilosti k právnym úkonom ako trvalého a nemenného stavu, ktorý sa neriadi tým, ako sa mení životná situácia človeka.⁵⁸

V porovnaní so skúsenosťou, ktorú uvádza pan Jiří Miler vo svojom článku je to táto snaha poskytovateľov veľká zmena. Pan Miler v článku popisuje svoju skúsenosť z praxe na Libereckom kraji v rokoch 2002-2006, keď sa v tomto časovom období vyskytli iba dva takéto prípady. „Z mé praxe vím, že pouze ve dvou případech podaly ústavy návrh na zahájení řízení o způsobilosti osoby k právním úkonům s cílem přehodnotit stávající stav.“⁵⁹

⁵⁶ MILER, J. *Ochrana práv uživatelů sociálních služeb*. Sociální práce: Sociální práce s lidmi se závislostí. 2007.

⁵⁷ ALEŠOVÁ, L. *(Ne)omezování způsobilosti uživatelů sociálních služeb k právním úkonům*. In: Sociální služby. 2009.

⁵⁸ Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. In: *Sociální zabezpečení 2011*. 2011.

⁵⁹ MILER, J. *Ochrana práv uživatelů sociálních služeb*. Sociální práce: Sociální práce s lidmi se závislostí. 2007. S. 57-60

V jednom prípade, ako ďalej spomína, súd bohužiaľ potvrdil súčasný stav, a v druhom bola spôsobilosť čiastočne navrátená. Podľa neho je potrebné túto situáciu riešiť, pretože v minulosti sa často vydávali veľmi obmedzujúce rozsudky a v priebehu služby mohlo dôjsť k rozvoju samostatnosti užívateľa.

Z prijatia Zmluvy o právach osôb so zdravotným postihnutím i z judikatúry Európskeho súdu pre ľudské práva a Ústavného súdu ČR vyplýva, že je potrebné zmeniť právne normy, ktoré by podporili zrovnoprávnenie klientov pobytových sociálnych služieb a ďalších osôb obmedzených vo svojich právach. A to najmä tým, že by došlo k zrušeniu tohto inštitútu a nahradilo by ho iný inštitút vybudovaný najmä na princípoch podporovaného rozhodovania.⁶⁰

O problémoch týkajúcich sa zbavovania a obmedzovania spôsobilosti k právnym úkonom pojednávala už Správa o stavu ľudských práv v roku 2008. V súčasnej dobe sa hovorí o pripravovanom návrhu na zmenu občianskeho zákonníku, ktorí počíta s touto úpravou. Podľa tohto návrhu, by mal byť z českého právneho poriadku úplne vypustený inštitút zbavovania a obmedzovania spôsobilosti k právnym úkonom a mali by byť zákonným spôsobom zakotvené iné možnosti podpory človeka s postihnutím.⁶¹ Podobne uvádza túto situáciu ako neúnosnú, autorský kolektív príručky Od paragrafů k lidem, v ktorej analyzoval situáciu v oblasti sociálnych služieb po prijatí nového zákona o sociálnych službách už v roku 2007. V nej uvádzajú príklad zo zahraničia, kde je bežné, že tento inštitút vykonávajú profesionálni opatrovníci, ktorí pre svoj výkon majú dané jasné pravidlá a sú na túto prácu špeciálne vyškolení.⁶²

7 TRANSFORMÁCIA POBYTOVÝCH SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Túto kapitolu sme do teoretickej časti zaradili preto, lebo v prieskume sme oslovovali poskytovateľov, ktorých zariadenie v súčasnej dobe prechádza procesom transformácie. Je to veľmi dlhý a zložitý proces v ktorom nejde len o sťahovanie užívateľov z miesta na miesto, ale ovplyvňuje i zmýšľanie ľudí zapojených do procesu od poskytovateľov, užívateľov, odborníkov, či širokú verejnosť. Transformácia sociálnych služieb si kladie za cieľ posilňovať

⁶⁰ MILLER, J. *Ochrana práv uživatelů sociálních služeb*. Sociální práce: Sociální práce s lidmi se závislostí. 2007,

⁶¹ *Zpráva o stavu lidských práv v ČR v roce 2009*. Úřad vlády ČR.

⁶² SKOK. *Od paragrafů k lidem: Analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona sociálních službách*. 2007.

práva užívateľov a v prieskume praktickej časti to budeme overovať. V tejto kapitole si preto vysvetlíme základnú myšlienku transformácie a jej východiska. Tieto odborné poznatky dopĺňa ešte kapitola o praktických skúsenostiach s transformáciou v zahraničí, ktorá je súčasťou prílohy č. 5.

Vláda ČR prijala uznesením č. 127 zo dňa 21. 2. 2007 dokument „Koncepcia podpory transformácie pobytových sociálnych služieb v iné typy sociálnych služieb poskytované v prirodzenej komunite užívateľa a podporujúci sociálne začlenenie užívateľa do spoločnosti“. Tento strategický dokument stanovuje ciele a opatrenia vedúce k podpore procesu transformácie a deinštitucionalizácie, ktorý sa v súčasnosti v ČR už odohráva.⁶³

Koncepcia podpory sa venuje dvom základným cieľovým skupinám a to: zdravotne postihnutím a seniorom. Dokument Správa o plnení systémových opatrení, tvrdí, že tisíce ľudí patriacich do týchto cieľových skupín žije v ústavnej-inštitucionálnej starostlivosti. V týchto veľkokapacitných inštitúciách je podľa tejto správy, veľmi ťažké zabezpečiť kvalitnú sociálnu službu podľa štandardov kvality, ktoré deklarujú, že pomoc musí vychádzať z individuálne určených potrieb, musí pôsobiť na osoby aktívne, podporovať rozvoj ich samostatnosti, motivovať ich k takým činnostiam, ktoré nevedú k dlhodobému zotrvávaniu, alebo prehlbovaniu nepriaznivej sociálnej situácie a aby bolo vždy zaistené dôsledné dodržiavanie ľudských práv. Dokonca čím je zariadenie väčšie, tým je ťažšie zaistiť poskytovanie sociálnej služby podľa ich reálnej individuálnej potreby a zapojenie užívateľov do spoločnosti.

7.1 ZÁKLADNÁ MYŠLIENKA TRANSFORMÁCIE

Základnou myšlienkou transformácie pobytových sociálnych služieb je „poskytovať sociálne služby pre osoby so zdravotným postihnutím v malých bytových jednotkách, ktorých management a technické zázemie, je možné centralizovať v rámci aktivít jedného poskytovateľa umiestnených v bežnej zástavbe“. Poskytovateľ bude môcť poskytovať celú škálu sociálnych služieb podľa individuálnych potrieb užívateľov. Podľa tohto modelu už fungujú niektoré chránené byty, či domovy pre zdravotne znevýhodnené vrátane nadväzujúcich sociálnych služieb, ktorými sú napríklad poskytovanie podporovaného

⁶³ MPSV. *Zpráva o plnění systémových opatření v oblasti „Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb poskytované v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti“ za období 2009 – 2010.* [online]. [cit. 2010-04-15]. Dostupné na Internetu: http://www.mpsv.cz/files/clanky/10208/Zprava_o_plneni_za_rok_2009-2010.pdf.

bývania, denné či týždenné stacionáre, alebo odľahčovacie pobyty.⁶⁴

Zo stávajúcich ústavov sociálnej starostlivosti vzniknú nové zariadenia, ktoré budú poskytovať primerané sociálne služby pre ich užívateľov a budú iniciovať vznik regionálnych služieb pre ľudí so zvláštnymi potrebami. Dôležitou úlohou pracovníkov v týchto malých komunitách bude, aby sa zamerali na aktívny a individuálny proces plánovania sociálnej služby s užívateľom, využívali zdroje miestnej komunity a snažili sa o začlenenie zverených užívateľov.

Z dostupných prameňov je zrejmé, že lepšie vychádzajú služby, ktoré praktikujú proces aktívnej podpory. Pokiaľ sa spojí plánovanie zamerané na konkrétneho klienta, plánovanie činností a podpora, môžeme hovoriť o modeli aktívnej podpory. Mnohé príležitosti ponúka dané prostredie, preto je nutné vychádzať z dostupných zdrojov, aby bol proces reálny a životaschopný.⁶⁵

Proces transformácie sociálnych služieb, definuje Správa o plnení koncepcie podpory transformácie ako komplexný súbor vzájomne previazaných krokov a stratégií vedúcich k zaisteniu takého spôsobu života osôb ohrozených sociálnym vylúčením z dôvodu veku, alebo nepriaznivého zdravotného stavu, že pri zapojení sa do ekonomického, sociálneho a kultúrneho života a zachovania jeho kvality, môžu žiť v prirodzenej komunite takým spôsobom života, ktorý je medzi ich vrstovníkmi bez špecifických potrieb považovaný za bežný.⁶⁶

7.2 INŠTITUCIONÁLNA KULTÚRA

Túto kapitolu sme zaradili preto, lebo nadväzuje na kapitolu o vplyvu prostredia na chovanie užívateľov. Vysvetľujeme v nej ako inštitucionálne prostredie ovplyvňuje sociálne chovanie človeka.

⁶⁴ MPSV. *Koncepcie podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti.* [online]. [cit. 2010-04-15]. Dostupné na Internetu: http://www.mpsv.cz/files/clanky/3858/Koncepcie_podpory.pdf.

⁶⁵ EMERSON, E. *Problémové chování u lidí s mentální retardací a autismem: Popisy, postupy a doporučení, jak zasáhnout.* 2008.

⁶⁶ MPSV. *Zpráva o plnění systémových opatření v oblasti „Koncepcie podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb poskytované v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti“ za období 2009 – 2010.* [online]. [cit. 2010-04-15]. Dostupné na Internetu: http://www.mpsv.cz/files/clanky/10208/Zprava_o_plneni_za_rok_2009-2010.pdf.

U všetkých pobytových zariadeniach sociálnych služieb možno nájsť charakteristické znaky organizácie s inštitucionalizovaným vnútorným systémom. Pri veľkokapacitných pobytových zariadeniach nie je negatívum iba kapacita, ale mnoho ďalších ukazateľov, ktoré charakterizujú „inštitucionálnu kultúru“. Inštitucionálna kultúra je hodnotená z hľadiska ľudských práv, dôstojnosti užívateľov, kvality ich života a zdravia, autonómie a sociálneho začleňovania. Sociológ Goffman, ktorého cituje Správa o plnení systémových opatrení, popisuje túto kultúru pojmom totálna inštitúcia. Je to miesto, ktoré slúži súčasne ako bydlisko i pracovisko, v ktorom väčší počet podobne situovaných jedincov odrezaných na dlhšiu dobu od vonkajšieho sveta, vedie spoločne navonok uzavretý a formálne spravovaný spôsob života.⁶⁷

Spoločným znakom, ako popisuje ďalej dokument koncepcia podpory, je skutočnosť, že pod jednou strechou a pod dohľadom jedinej autority sa spájajú všetky aktivity človeka za účelom proklamovaného cieľa inštitúcie. Dôležitým rysom, je spretrhanie rodinných, profesných i občianskych väzkov. Človeku je zabránené, aby svoje telo, jednanie a dokonca i myslenie mohol držať stranou od kontaktu s cudzími osobami, či vecami. Nikdy nie je úplne sám, vždy je buď vystavený pohľadom druhých, alebo nemôže túto možnosť aspoň vylúčiť. Hovorí sa o tom ako o depersonalizácii existencie človeka umiestneného v totálnej inštitúcii čo možno pozorovať podľa týchto znakov -predovšetkým strachom z bežného spôsobu život a stratou kompetencií k fungovaniu v bežnej komunite.

Ďalším problémom pobytových zariadení pre osoby so zdravotným postihnutím, ktorý spomína Matoušek je to, že v týchto zariadeniach sa miešajú osoby s nízkou mierou podpory s tými, čo potrebujú vyššiu mieru podpory a poskytovaná starostlivosť o tieto osoby sa neposkytuje podľa ich individuálnych potrieb. Všeobecným problémom ústavných zariadení je to, že viac postihnutým ľuďom sú často poskytované služby len minimálne, niekedy len na úrovni starostlivosti o základné fyziologické potreby, ale osobám menej postihnutým sú poskytované služby často nadbytočné, ktoré brzdia ich rozvoj. Ústavné prostredie láka k medicinizujúcemu prístupu, posilňuje závislosť klienta na ústave, a uprednostňuje potrebu personálu zvládať skupinu, pred rešpektom k osobným potrebám jednotlivca.⁶⁸

⁶⁷ MPSV. *Zpráva o plnění systémových opatření v oblasti „Koncepcie podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb poskytované v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti“ za období 2009 – 2010.* [online]. [cit. 2010-04-15]. Dostupné na Internetu: http://www.mpsv.cz/files/clanky/10208/Zprava_o_plneni_zi_rok_2009-2010.pdf. S. 5.

⁶⁸ MATOUŠEK, O. *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení.* 2007.

8 ZHRNUTIE TEORETICKEJ ČASTI

V teoretickej časti sme sa pokúsili zachytiť problematiku ochrany práv užívateľov tak, ako sa s ňou stretávajú poskytovatelia sociálnych služieb v štandardoch kvality sociálnych služieb, v zákone o sociálnych službách a v praxi.

V úvodných kapitolách teoretickej časti, sme v krátkosti vysvetlili pojem ľudské právo a ako človek uplatňuje toto právo a následne sme základné ľudské práva aplikovali na podmienky sociálnych služieb.

Táto kapitola je zameraná skôr prakticky a na konkrétnych situáciách popisuje, ako vytvoriť podmienky pre dodržiavanie práv, ale tiež ako poznať, že je právo porušované. Zoznam práv, ktoré sú v tejto kapitole rozobrané, nie je samozrejme konečný, ale skôr základný a každé zariadenie sociálnych služieb si môže vyšpecifikovať ďalšie, ktoré vychádzajú z potrieb jeho užívateľov, alebo z potrieb služby. Práva, ktoré sú popisované v tejto kapitole sa opierajú o Listinu základných ľudských práv a slobôd.

Ochrana práv užívateľov má svoje zakotvenie i v zákone o sociálnych službách, ktorý na dodržiavanie týchto práv vymedzil právne nástroje. Nasledujúce kapitoly sa venujú prostriedkom, ktoré zasahujú do práv užívateľov. Tieto prostriedky môžu mať dvojaký účinok, môžu práva ochraňovať, ale i obmedzovať. Medzi ne sme zaradili inštitút zbavovania alebo obmedzovania spôsobilosti k právnym úkonom, a prostriedky obmedzujúce pohyb osôb.

Posledná kapitola sa dotýka aktuálnej témy transformácie pobytových sociálnych služieb. Túto kapitolu som zaradila preto, lebo je to jedna z ciest, ako posilniť užívateľov sociálnych služieb v ich právach a tiež preto, lebo do výskumu praktickej časti boli zaradené zariadenia sociálnych služieb, ktoré v súčasnej dobe prechádzajú transformáciou zariadenia.

Teoretická časť je poskladaná tak, aby bola oporným bodom pre praktickú časť. Výskumné predpoklady vychádzajú z odborných poznatkov popísaných v teoretickej časti bakalárskej práce.

9 ÚVOD K PRAKTICKEJ ČASTI

Začiatkom roka som bola oslovená, aby som pracovala pre Národné centrum podpory transformácie ako odborný pracovník a pomáhala s procesom transformácie vo vybranom zariadení. Pri tejto práci som sa začala stretávať s pracovníkmi, ktorí poskytujú sociálnu službu osobám so zdravotným postihnutím a ktorí sú tiež zaradení do pilotného projektu transformácie sociálnych služieb v ČR.

Táto práca ovplyvnila moje rozhodnutie zmeniť pôvodne uvažovanú cieľovú skupinu, ktorej som sa chcela v tejto práci venovať a rozhodla som sa, že objektom môjho výskumu budú práve pracovníci z týchto zariadení. Vychádzala som tiež z toho, že pracovníci v týchto zariadeniach v rámci prípravy na transformáciu sociálnej služby, prešli viacerými školeniami, ktoré sa týkali prieskumnej témy a odborná spôsobilosť pracovníka bola kôli náročnosti dotazníku dôležitá podmienka účasti na prieskume.

Ako metódu prieskumu som zvolila dotazník, i keď si uvedomujem, že pre náročnosť témy by bolo vhodnejšie vybrať inú výskumnú metódu- napr. rozhovor. Keďže respondenti pochádzali z celej českej republiky, technicky by to nebolo možné zabezpečiť. Preto majú respondenti možnosť sa v dotazníku voľne vyjadrovať a obhajovať svoje myšlienky. Pre hlbšie vniknutie do problému som si pred samotným prieskumom preštudovala rôzne odborné dokumenty, ako metodické postupy práce týkajúce sa ochrany práv osôb z vybraných zariadení podieľajúcich sa na prieskume, webové stránky, časopisy, odborné dokumenty, či vlastné poznámky z absolvovaných školení o danej problematike.

Prieskum sa týka štyroch nosných tém, z ktorých som vychádzala pri voľbe výskumných otázok a predpokladov a tiež pri členení položiek do dotazníku. Pre prehľadnosť som do týchto štyroch oblastí rozdelila i kapitolu výsledky a ich interpretácia.

9.1 PROSTREDIE PRIESKUMU

Do prieskumu boli zaradené zariadenia, ktoré poskytujú pobytové sociálne služby pre osoby so zdravotným postihnutím a ktoré sú zaradené do pilotného projektu transformácie pobytových sociálnych služieb. Bolo oslovených 32 týchto zariadení, z celej Českej Republiky. Zoznam s adresami zariadení je priložený v prílohe č. 4. Konkrétne išlo o Domovy pre osoby so zdravotným postihnutím a sociálna služba chránené bývanie. Prieskumu sa zúčastnili prevažne veľkokapacitné zariadenia s priemerným počtom 70 užívateľov. Najmenšie zo zariadení bolo pre 34 užívateľov a najväčšie s počtom užívateľov 279. Vekové rozloženie cieľovej skupiny užívateľov bolo rôznorodé, od detí až po starších seniorov s rozličnou mierou podpory. Tieto zariadenia boli vybrané do výskumu pre ich spoločný znak, a to, snaha o transformáciu zariadenia. V súčasnosti je to aktuálna a diskutovaná téma, ktorá úzko súvisí s právami užívateľov sociálnych služieb.

9.2 CIEĽ PRAKTICKEJ ČASTI

Cieľom praktickej časti je analyzovať možné úskalia, ktoré vznikajú v priebehu poskytovania sociálnej služby, popri úsilí poskytovateľov naplňovať ľudské práva a oprávnené záujmy užívateľov.

Pre potreby bakalárskej práce sme si konkretizovali štyri oblasti, v ktorých sa vyskytujú možné úskalia, ktoré sú z hľadiska naplňovania ľudských práv a oprávnených záujmov problematické. Každá oblasť má svoju čiastočnú výskumnú otázku, ktorá je potom rozpracovaná ďalej v predpokladoch a overovaná pomocou dotazníkovej metódy. Oblasti, ktoré sme si identifikovali, boli stanovené na základe informácií získaných štúdiom odborných dokumentov, a zo súčasných vedomostí a skúseností v danej problematike.

OBLASŤ č. 1

*Ochrana práv osôb v štandarde č.2*⁶⁹

Čiastočná výskumná otázka č. 1: Zistiť, čo si poskytovatelia myslia o nastavenom systéme v štandarde č. 2 a ako sa im darí dodržiavať kritéria štandardu a pokiaľ sa nedarí, tak prečo.

Predpoklad č. 1: Predpokladám, že 2/3 poskytovateľov sa vyjadrí, že štandard č. 2 je nastavený správne a dostatočne chráni práva užívateľov služieb.

⁶⁹ Kapitola č. 2.1 teoretickej časti tejto práce.

Predpoklad č. 2: Predpokladám, že 2/3 poskytovateľov sa vyjadrí, že štandard č.2 sa im podarilo zaviesť do praxe, naučili sa ho úspešne používať a v praxi im nerobí väčšie problémy.

Pre overenie tohto predpokladu sme si zvolili šesťstupňovú osu, pričom 1 bude znamenať najmenej spokojný a 6 úplne spokojný.

OBLASŤ č. 2

*Právne normy*⁷⁰

Čiastočná výskumná otázka č. 2: Zistiť názor poskytovateľov na právne normy, ktoré musia dodržiavať pri poskytovaní sociálnej služby.

Predpoklad č. 3: Predpokladám, že aspoň 1/3 poskytovateľov sa vyjadrí, že niektoré právne normy sú podľa ich názoru v rozpore s právami a prirodzenými nárokmi užívateľov sociálnych služieb.

OBLASŤ č. 3

*Opatrenia obmedzujúce pohyb osôb*⁷¹

Čiastočná výskumná otázka č. 3: Zistiť, či poskytovatelia vidia nejakú zmenu v kvalite poskytovanej starostlivosti o užívateľov od doby, čo sa zákonom ohraničilo používanie opatrení obmedzujúce pohyb osôb.

Predpoklad č. 4: Predpokladám, že 2/3 poskytovateľov sa vyjadrí, že zákonné ohraničenie používania opatrení obmedzujúce pohyb osôb pozitívne ovplyvnilo kvalitu poskytovanej starostlivosti a súčasne sa tým posilnili práva užívateľov sociálnych služieb.

OBLASŤ č. 4

*Prostredie a rizikové chovanie*⁷²

Čiastočná výskumná otázka č. 4: Zistiť, čo si poskytovatelia myslia o prostredí v ktorom poskytujú sociálnu službu v náväznosti na práva užívateľov. Či prostredie v ktorom užívatelia žijú má súvislosť s rizikovým chovaním užívateľov a môže porušovať ich práva.

Predpoklad č. 5: Predpokladám, že aspoň 2/3 poskytovateľov sa vyjadrí, že v prostredí v ktorom sociálnu službu poskytujú nedokážu naplno uplatňovať niektoré práva užívateľov.

Predpoklad č. 6: Predpokladám, že aspoň 1/3 respondentov sa vyjadrí, že nevhodné

⁷⁰ Kapitola č. 6 teoretickej časti tejto práce.

⁷¹ Kapitola č. 4 teoretickej časti tejto práce.

⁷² Kapitola č. 5 teoretickej časti tejto práce.

prostredie v ktorom poskytujú sociálnu službu môže mať súvislosť s výskytom rizikového chovania užívateľov.

9.3 POPIS SKÚMANÉHO VZORKU

Pri výbere skúmaného vzorku, bolo naším zámerom nájsť takú skupinu respondentov, ktorí budú schopní porozumieť téme dotazníku, budú mať odborné znalosti o problematike ochrany práv osôb a budú mať bohaté praktické skúsenosti s poskytovaním pobytových sociálnych služieb pre osoby so zdravotným postihnutím. Skúmanú vzorku preto tvorili riaditelia, či vedúci pracovníci z oslovených 32 zariadení, ktoré poskytujú pobytové sociálne služby pre osoby so zdravotným postihnutím a ktoré sú zaradené do pilotného projektu transformácie pobytových sociálnych služieb. Za každé zariadenie mal dotazník vyplniť jeden respondent.

Podmienkou účasti na prieskume bola vedúca pozícia v zariadení, a to buď priamo riaditeľ, vedúci zariadenia či vedúci sociálneho úseku, odborná spôsobilosť a praktické skúsenosti s prácou s ľuďmi so zdravotným postihnutím. Za odbornú spôsobilosť bolo stanovené stredoškolské, alebo vysokoškolské vzdelanie v sociálnom obore a dĺžka praxe v oboru minimálne 5 rokov.

Z výsledkov prieskumu vyplynulo, že na dotazníky odpovedali respondenti, ktorí pracujú v zariadení v priemere 9 rokov a ich celková skúsenosť s danou cieľovou skupinou je 14 rokov. V obore je vzdelaných 11 respondentov, 4 respondenti majú vzdelanie mimo obor. Rozloženie respondentov podľa veku a pohlavia je uvedené v *Tabuľke č. 1*. Ako vyplýva z tabuľky, prieskumu sa zúčastnili s miernou prevahou ženy, tých bolo 11, mužov 7. Polovica respondentov bola vo veku strednej dospelosti, úplne chýba zastúpenie mladšej generácie, čo len potvrdzuje výsledky prieskumu, že na vedúcich pozíciách pracujú ľudia, ktorí už majú viacročnú prax.

Tab. č. 1 Štruktúra respondentov podľa veku a pohlavia

VEK / POHLAVIE	18 - 24 rokov	25 - 40 rokov	41 - 54 rokov	55 - 65 rokov
MUŽI	0	2	4	1
ŽENY	0	6	5	0
SPOLU	0	8	9	1
%	0%	44%	50%	6%

Tabuľka č. 2: Úroveň vzdelania respondentov

VZDELANIE	Základné	SŠ bez maturity	SŠ s maturitou	Vyššie odborné	VŠ bakalárske	Úplné VŠ	Spolu
POČET RE- SPONDENTOV	0	0	6	2	3	7	18
%	0	0	33%	11 %	17%	39%	100%

Vzdelanostná štruktúra je zastúpená v *Tabuľke č. 2*, a to nasledovne. Najviac respondentov má úplné vysokoškolské vzdelanie – takmer 40 %. Hneď za tým nasleduje stredoškolské s maturitou, vysokoškolské bakalárske a vyššie odborné.

Tabuľka č. 3: Pracovná pozícia respondentov

PRACOVNÁ POZÍCIA	Riaditeľ / Vedúci zariadenia	Sociálny pracovník	Vedúci sociálneho úseku	Vedúci úseku priamej starostlivosti	Odborný pracovník Národného centra	Metodik sociálnej starostlivosti	Koordinátor	Vrchná sestra	Spolu
POČET RESPONDENTOV	3	4	5	1	1	1	1	2	18
%	17%	22%	28%	5%	5%	5%	5%	11%	100%

Štruktúra respondentov podľa pracovnej pozície, je uvedená v *Tabuľke č. 3*. Najväčšiu časť tvorili vedúci sociálneho úseku, sociálny pracovníci a riaditelia či vedúci zariadenia.

Výsledky prieskumu v úvodnej časti dotazníku ukázali, že všetci respondenti splnili podmienky prieskumu.

9.4 POUŽITÉ METODY

Aby sme mohli naplniť cieľ prieskumu a overiť platnosť daných predpokladov, bola pre tento účel zvolená metóda nepriameho pozorovania. A to metóda dotazník.

9.4.1 Dotazník

Cieľom dotazníku je skúmať postoje poskytovateľov sociálnych služieb pre osoby so zdravotným postihnutím na problematické otázky v súvislosti s ochranou práv užívateľov služieb. Úlohou dotazníku je zistiť názory poskytovateľov so súčasným legislatívnym riešením tejto problematiky a vymedziť čo konkrétne poskytovateľom sťažuje, alebo bráni v ich snahe dodržiavať práva užívateľov naplno.

Dotazník je neštandardizovaný a obsahuje 27 položiek. Z tohto celkového počtu je deväť položiek, ktoré charakterizujú popis výskumného vzorku. Sociodemografické položky sú v úvode dotazníku a štyri položky, ktoré vystihujú druh zariadenia a skladbu užívateľov sú zaradené na koniec dotazníku. Hlavnú časť dotazníku tvorí osemnásť položiek, ktoré sa zameriavajú na štyri skúmané oblasti. Dotazník obsahuje dvanásť otvorených a šesť uzavretých výberových položiek. Respondenti majú pri každej položke možnosť vyjadriť a obhájiť svoj názor. Cieľom dotazníku je skúmať postoje a názory poskytovateľov, preto je v dotazníku daný väčší priestor otvoreným položkám.

Prvé štyri položky zisťujú postoj poskytovateľov na ochranu práv osôb v štandarde č.2 a ich spokojnosť či nespokojnosť so zavedenými postupmi práce v zariadení.

Nasledujúce štyri položky v dotazníku smerujú do oblasti právnych noriem. Prvá z nich je všeobecná a snaží sa zistiť, konkrétne ktoré právne normy, tak ako to poskytovatelia chápu, sú podľa nich v rozpore s právami užívateľov. Zvyšné tri položky z právnej oblasti sa venujú zbavovaniu a obmedzovaniu právnej spôsobilosti užívateľov a čo si myslia o tom, aký to má dopad na život užívateľa.

Deviata až dvanásť položka v dotazníku zisťuje názor poskytovateľov na opatrenia obmedzujúce pohyb osôb. Snaží sa zistiť akú zmenu poskytovateľa zaznamenali v kvalite poskytovanej starostlivosti a v správaní užívateľov od doby čo sa zákonom obmedzilo používanie týchto opatrení. Ktoré zásahy, sú podľa poskytovateľov, aplikovateľné v prípade agresívneho chovania užívateľov v priebehu služby.

Nasledujúce štyri položky zisťujú, aký majú poskytovatelia názor na prostredie zariadenia a jeho vplyv či súvislosť s rizikovým chovaním užívateľov. Do toho spadá aj posledná položka, ktorá skúma názory poskytovateľov na transformáciu ústavov sociálnej starostlivosti.

9.5 PRIEBEH PRIESKUMU

Samotnej tvorbe dotazníkov predchádzal rozhovor s vedúcim sociálnym pracovníkom z Domova pre osoby so zdravotným postihnutím z Juhočeského kraja, s ktorým som diskutovala problematiku práv osôb so zdravotným postihnutím využívajúcich pobytové sociálne služby. Z tohto rozhovoru vyšiel náčrt problematických oblastí, ktoré som považovala za možné úskalia pri dodržiavaní práv užívateľov v sociálnych službách. K jednotlivým oblastiam boli sformulované otázky do dotazníku.

Adresy zariadení, ktoré boli zaradené do prieskumu, sme si zistili na webových stránkach MPSV. Dotazníky boli medzi poskytovateľov rozoslané pomocou emailovej pošty pracovníka sociálneho odboru z MPSV. Dopis pre poskytovateľov je prílohou tejto práce č. 1.

Prieskum prebiehal na prelome mesiacov február a marec roku 2011. Respondenti mali na odovzdanie vyplneného dotazníka desať dní. Dotazník obsahoval otvorené i uzavreté položky a respondenti mali pod každou položkou priestor svoj názor obhájiť, alebo vysvetliť. Ten vpisovali do voľného priestoru pod položku, a pri uzavretých položkách svoj názor prezentovali podčiarknutím, alebo zvýraznením písma. Dôležité bolo, aby vyplnený dotazník správne uložili a odoslali na uvedenú emailovú adresu autorky do stanoveného termínu.

Návratnosť dotazníkov bola 56%, to je 18 dotazníkov z celkového počtu 32 oslovených zariadení. Dotazník, bol rozosielený medzi poskytovateľov začiatkom roka, kedy poskytovatelia vyplňajú rôzne ročné štatistické výkazy, predpokladám, že táto nevhodná doba mohla ovplyvniť rozhodovanie poskytovateľov o účasti na prieskume. Všetky navrátené dotazníky boli zaradené do vyhodnotenia.

10 VÝSLEDKY A ICH INTERPRETÁCIA

Na základe vrátených dotazníkov prebehlo spracovanie a analýza získaných dát a ich následná interpretácia. Výsledné dáta sú interpretované štatisticky pomocou tabuliek pri otázkach uzavretých výberových a pri otvorených otázkach sú dáta prezentované doslovnými citáciami najčastejších či zaujímavých odpovedí respondentov, ktoré súvisia s cieľom prieskumu.

Výsledky sú rozdelené do štyroch oblastí, ktoré sme si určili na začiatku výskumu. Prvou oblasťou je Ochrana práv osôb v štandarde č. 2, druhou sú Právne normy, do tretej oblasti sme zaradili problematiku Opatrení obmedzujúce pohyb osôb, a nakoniec Prostredie a rizikové chovanie.

10.1 PRVÁ OBLASŤ - Ochrana práv osôb v štandarde č. 2

Štandard č.2 popisuje, ako si majú poskytovatelia nastaviť pravidlá a metodiky práce, aby k porušovaniu práv užívateľov nedochádzalo. Poskytovateľ by mal mať písomne spracované situácie, formou vnútorných pravidiel, v ktorých vymedzuje, kedy by mohlo dôjsť k stretu záujmov medzi poskytovateľom a užívateľom vrátane pravidiel pre ich riešenie. Podrobne túto problematiku popisujem v 3kapitole teoretickej časti tejto práce.

Predpoklad č. 1: *Predpokladám, že 2/3 poskytovateľov sa vyjadrí, že štandard č. 2 je nastavený správne a dostatočne chráni práva užívateľov služieb.*

Tento predpoklad bol overovaný položkou č. 1 Súvislosť má i s položkou č. 2, 3, 4.

Tabuľka č. 4: Systém ochrany práv osôb v štandarde č. 2

VYJADRENIE	POČET ODPOVEDÍ
standard č.2 je nastavený správne a dostatočne chráni práva užívateľov služieb	8
systém je prehnaný	0
je nastavený viac na papírovaní než na skutočné potreby človeka	3
systém nezasáhl všetky oblasti ochrany práv a má nedostatky	0
systém viac chráni práva užívateľa na úkor práv poskytovateľa	3
jiné vyjadrení	4
Spolu	18

Na túto položku odpovedalo všetkých 18 respondentov, pričom 14 respondentov využilo možnosť odpovedať zaškrtnutím ponúkaných odpovedí. 4 respondenti sa nevyjadrili zaškrtnutím odpovede, ale vyjadrením vlastného názoru pod položku. Dvaja respondenti si napríklad myslia, že či bude štandard č. 2 v praxi fungovať, závisí od toho, ako sa k tomu postaví poskytovateľ: „Skutočná ochrana práv je viac o nastavení ducha uvnitř organizace než o počtu vnitřních předpisů, které se touto problematikou zabývají.“

„Jak moc chrání práva uživatelů závisí konkrétně na každém poskytovateli, jak si ho konkrétně nastaví. Systém je teoreticky nastaven dobře, v praxi těžko proveditelný.“

O tom, že štandard č. 2 je nastavený správne, je presvedčených iba 8 respondentov. Ostatných 10 majú k nemu výhrady. Môžeme sa domnievať, že dôvodom môže byť nepochopenie podstaty štandardu č. 2 a jeho poslania. Na to poukazujú odpovede respondentov, ktorí si myslia, že je nastavený viac na papierovanie, než na skutočné potreby človeka, alebo, že štandard č. 2 málo chráni poskytovateľov.

Predpoklad č. 1 sa ukázal ako neplatný.

Predpoklad č. 2: Predpokladám, že 2/3 poskytovateľov sa vyjadrí, že štandard č.2 sa im podarilo zaviesť do praxe, naučili sa ho úspešne používať a v praxi im nerobí väčšie problémy.

Pre overenie tohto predpokladu sme si zvolili šesťstupňovú osu, pričom 1 bude znamenať najmenej spokojný a 6 úplne spokojný.

Tento predpoklad bol overovaný položkou č. 2. a doplňujúcou položkou č. 3 a 4.

Tabuľka č. 5: Spokojnosť poskytovateľov so zavedenými postupmi

ČÍSELNÉ VYJADRENIE SPOKOJNOSTI	1	2	3	4	5	6	Spolu
POČET ODPOVEDÍ	0	1	3	8	5	1	18
%	0%	6%	16%	44%	28%	6%	100%

Tabuľka č. 5 znázorňuje spokojnosť poskytovateľov so zavedenými metodickými postupmi, ktoré si určili pre oblasť ochrany práv osôb. Na túto položku odpovedali všetci respondenti. Z 18 odpovedí, 4 odpovedali že nie sú veľmi spokojný so zavedenými postupmi v ich zariadení, väčšina uvádzala vyššiu mieru spokojnosti.

Označenie v *Tabuľke č. 5* ukazuje, že viac než 2/3 respondentov je spokojných so zavedenými postupmi práce v zariadení.

S položkou č. 2 súvisela i nasledujúca **položka č. 3, v ktorej mali respondenti uviesť, čo si myslia o tom, prečo sa im nedarí dodržiavať dané metodiky.**

Z uvedených názorov respondentov vyplýva, že postupy práce sú nastavené správne, ale je problém v ich dodržiavaní zo strany pracovníkov, čo dosvedčuje i názor respondenta: „Metodické postupy jsou zpracovány a nastaveny dobře dle individuálních potřeb uživatelů, ale jsou nedostatky v jejich dodržování ze strany pracovníků“.

Svoju rolu hrajú veľkosť zariadenia, množstvo pracovníkov a nedostatočná spolupráca v tíme. V kapitole č. 5 teoretickej časti tejto práce popisujem, že na chovanie personálu vo veľkých organizáciách má vplyv mnoho neformálnych pravidiel, ktoré môžu byť v jasnom rozpore s cieľmi služby či s odporúčeniami nadriadených. To potvrdzuje i jeden z respondentov, ktorí sa vyjadril: „Někdy je těžké naučit pracovníky, kteří jsou v zařízení delší dobu novým postupům..“. V prostredí pomáhajúcich organizácii, je často možné identifikovať socializačné procesy, ktoré ovplyvňujú chovanie personálu a ich vzťah k daným pravidlám.⁷³ „Velký počet zaměstnanců znamená rozdělení do partiček, a ty si stanovují vlastní normy a standardy“, uvádza respondent. Problémom môže byť aj nedostatočná spolupráca s personálom, nevyjasnené očakávania voči personálu, a nedostatočná spätná väzba na ich prácu.

V podobnom duchu znejú i ďalšie vyjadrenia respondentov:

„Závisí na týmové spolupráci, předávání informací, ochotě přístupu ke změnám, nedostatečná informovanost zaměstnanců v přímé péči, protože jsme velkokapacitní zařízení.“

„Sebelepší dokument musí být ještě úspěšně realizován v praxi. Spousta zaměstnanců je zde jen proto, že zrušili JZD a oni nemají, kde pracovat, jinou motivaci či skutečné přesvědčení nemají.“

⁷³ Kapitola č. 5 teoretickej časti tejto práce

V dodatočnej **položke č. 4** k predpokladu č. 2, mali respondenti popísať príklady dobrej praxe v ich zariadení. Možnosť sa vyjadriť využilo 16 respondentov. Vo svojich odpovediach vypisovali pracovné postupy, ktoré si sami vymysleli a ktoré sa im v praxi osvedčili v súvislosti s posilňovaním práv užívateľov. **Uvedené postupy ukazujú, ako sa poskytovatelia snažia posilňovať práva užívateľov v priebehu poskytovania sociálnej služby.**

„**Stížnosti uživatelů – obrázkový materiál pro klienty** - využití fotografií s jednoduchým textem, kde jsou vyobrazeny situace, které nejsou v pořádku z hlediska práv uživatele, jak, kde a u koho si uživatelé můžou stěžovat.“

„Dlouhodobě jsme neevidovali žádné stížnosti do schránky stížností, takže jsme během schůzky s klienty provedli **praktický nácvik** a každý klient, který toho je schopný, si napsal pomyslnou stížnost a hodil ji do schránky. Několik měsíců nato jsme pravidelně pokaždé vybírali ze schránky několik **stížností**.“

„Naši **klienti mají** na svoji pracovní činnost vůči našemu zařízení i vůči externím firmám regulární **pracovní smlouvy a berou standardní plat**.“

„**Samostatné cesty vytipovaných klientů do blízkého města**, (i u lidí zcela zbavených), kterým samozřejmě předcházelo vytipování rizik a pečlivá příprava klientů. po nácviku zvládají velice dobře, zpočátku to bylo pro naše zařízení téměř nemyslitelné, nyní funguje výborně a bez potíží.“ „**Pravidelné instruktáže k pravidlům silničního provozu**.“

Z odpovědí na položku č. 2 vyplynulo, že viac než 2/3 respondentov je spokojných so zavedenými postupmi práce v zariadení. Uviedli tiež, že pokiaľ metódy v praxi nefungujú, problém vidia predovšetkým v dodržiavaní postupov práce zo strany pracovníkov (položka č. 3). Príklady dobrej praxe uvedené v položke č. 4 ukazujú, ako sa poskytovatelia snažia posilňovať práva užívateľov.

Predpoklad č. 2 sa teda ukázal ako platný.

10.2 DRUHÁ OBLASŤ - Právne normy

Poskytovatelia sociálnych služieb pre osoby so zdravotným postihnutím musia dodržiavať balík právnych noriem, ktoré sú platné v Českej republike. Medzi nimi sa môžu vyskytovať právne normy, ktoré sú si vzájomne protichodné, čo dokonca môže viesť k obmedzovaniu

práv užívateľov. Jedným z takýchto príkladov je i zbavovanie a obmedzovanie spôsobilosti k právnym úkonom. Použitím tohto inštitútu môžu byť nedocenené základné potreby týchto ľudí a dopady na ich život, ako to uvádzajú aj autori, ktorých citujem v šiestej kapitole teoretickej časti tejto práce.

Predpoklad č. 3: *Predpokladám, že aspoň 1/3 poskytovateľov sa vyjadrí, že niektoré právne normy sú podľa ich názoru v rozpore s právami a prirodzenými nárokmi užívateľov sociálnych služieb.*

Tento predpoklad je overovaný položkou č. 5 a nepriamo položkou č. 6. Položky č. 7 a 8 sú dopĺňujúce a zisťujú názor respondentov na problematiku.

Na **položku č. 5**, či sa respondenti v praxi stretávajú s nejakými legislatívnymi odporučeniami, ktoré vnímajú v rozpore s právami užívateľov odpovedalo 13 respondentov. Jedna tretina z nich sa vyjadrila v zmysle odpovede: „ničoho takového si nejsem vedomá“. **Dve tretiny respondentov vo výskume naznačilo, že vníma niektoré zákony ako rozporuplné a uviedlo oblasti, v ktorých k tomu podľa nich dochádza s praktickým popisom súčasného stavu.**

V tomto odseku uvádzam oblasti, ktoré respondenti vo svojich odpovediach uviedli ako problematické, spolu s ich citáciami. Niektorí respondenti sú nespokojní s právnymi postupmi v **zdravotníckej oblasti**, „kdy lékaři naprosto nerespektují naše klienty a vyžadují ke všemu souhlas opatrovníka, i když většina lékařských výkonů není právní úkon, a nebo podávání léků pouze zdravotním personálem“. Jeden z respondentov vidí problém v zákonnej povinnosti poskytovateľa **individuálne plánovať službu** s užívateľom. „Pokud si uživatel nepřeje individuálně plánovat, ale jako zařízení máme k tomu povinnost.“ Ďalší si myslia že v rozpore s právami užívateľov sú **hygienické a bezpečnostné pravidlá, ktoré se vzťahujú k inštitucionálnej starostlivosti**. „V případě pobytových služeb pak dochází k rozporu mezi tím, že se snažíme vytvářet ‚domácí prostředí‘, ale přitom musíme mít všude evakuační plány, cedulky, zakazovat kouření na pokojích, zavádět dezinfekční řády a pravidla, vydávat jídlo z kuchyně v přesně daných časech apod. – tedy dělat věci, které se doma nedělají.“ Ostatní respondenti popisovali problémy, ktoré im prináša dodržiavanie **zákona o opatrovníctve** v podmienkach pobytových sociálnych služieb, pre osoby so zdravotným postihnutím. Jeden z respondentov sa otvorene vyjadril, že tento zákon je v rozpore s právami užívateľov: „V rozporu s právy a přirozenými nároky uživatelů je celý systém omezení nebo hlavně

zbavování způsobilosti k právním úkonům. Paradox, že člověk zbavený ve způsobilosti osobně nemůže učinit ani nejmenší právní úkon (např. zakoupení rohlíku nebo zmrzliny), ale měl by ho osobně činit za něj opatrovník. Přitom je toho fakticky ve velké většině případů v pohodě uživatel schopen sám. Praxe zbavování způsobilosti nás nutí tento systém porušovat...“.

V súvislosti s tým, mali respondenti v **položke č. 6** vyjadriť svoj názor na to, čo si myslia o tom, ako vplýva obmedzovanie a zbavovanie spôsobilosti k právnym úkonom na kvalitu života užívateľov a v nasledujúcej položke mohli navrhnúť nové riešenie tejto problematiky.

K tejto otázke sa vyjadrilo všetkých 18 respondentov. Dvaja respondenti sa vyjadrili, že to kvalitu života užívateľov nijak neovplyvňuje, a vo väčšine prípadoch môže dokonca i zlepšovať. „Ve většině případů to kvalitu života uživatelů zlepšuje. Pokud ne, pracujeme na žádostech o navrácení způsobilosti k právním úkonům.“ „Kvalita života uživatelů není v našem zařízení ovlivněna omezením nebo zbavením způsobilosti. Se všemi uživateli jednáme stejně.“ **Ostatní respondenti vo svojich odpovediach uvádzali, že obmedzovanie a zbavovanie spôsobilosti k právnym úkonom negatívne ovplyvňuje život užívateľov v jeho bežnom živote.**

Väčšina z nich popisovala, v čom vidia toto znevýhodnenie, napríklad, jeden z respondentov uviedol: „Ovlivňuje klienta v manipulaci s finančními prostředky (různé výše), možností účasti na volbách, uzavírání pracovních smluv, v právu rozhodování o vlastní osobě“, alebo, že im to „činí někdy problém při jednání s úřady, lékaři, soudy. Nemohou si prakticky ani koupit rohlík nebo jízdenku na autobus i když to zvládají“.

Jeden z respondentov sa vyjadril slovami: „Nákup rohlíku je právní úkon, koupení lístku na autobus je právní úkon, ... je tohle k žití?“. Pokiaľ neumožníme i osobám s postihnutím niešť zodpovednosť za svoje rozhodovanie s primeranou mierou rizika, poprieme tak ich základné ľudské práva.⁷⁴

So zákonom o opatrovníctve súvisí i ďalšia položka v dotazníku - **položka č.7**, ktorá vyzývala respondentov k tomu, aby vyjadrili svoje skúsenosti s navrátením spôsobilosti k právnym úkonom, či znižovaním obmedzenia.

⁷⁴ Kapitola č. 6 teoretickej časti tejto práce.

K tejto položke sa vyjadrilo 17 respondentov. Iba 3 respondenti sa vyjadrili, že nemajú nijakú skúsenosť s navrátením spôsobilosti pre svojich užívateľov. Všetci ostatní popisovali svoje skúsenosti ako dosahovali zmeny v právnej spôsobilosti užívateľov s väčším či menším úspechom. „Dosáhli jsme změny z úplného zbavení na omezení způsobilosti u 5 klientů, tedy u všech, u kterých jsme žádali. Při jednání byli přítomni i samotní uživatelé. Problém nastal pouze kvůli formulaci jednoho rozsudku, kdy po hlášení změny na matrice, nebylo úředníkům z rozsudku jasné, jestli je klient omezen nebo zbaven. Také jsme se s matrikou dohadovali, zda mohou volit nebo ne, tato věc by měla být dle našeho názoru také předmětem posuzování během soudního řízení.“

Z výsledkov šetrenia vyplýva, že viac než 2/3 poskytovateľov sa snaží hájiť práva užívateľov, tak aby charakter zásahu, čo najmenej obmedzoval užívateľa v jeho bežnom živote, bol v súlade s potrebou užívateľa a slúžil pre jeho ochranu i keď skúsenosti so zmenou rozsudku nie sú vždy dobré. Dôvodom veľkej snahy poskytovateľov o zmenu zásahu do práv užívateľov, si možno vysvetliť ich zapojením do procesu transformácie v rámci ktorého pripravujú užívateľov na nový spôsob života tým, že užívateľov učia nové zručnosti, ktoré budú v budúcnosti potrebovať, aby viedli život v spoločnosti bežný. V rámci tejto prípravy poskytovatelia prehodnocujú aj potrebu ich individuálnej podpory, pričom sa môže stať, že zistia, že užívateľ už nepotrebuje takú formu obmedzenia, akú má, vtedy je na mieste žiadosť o prehodnotenie rozsahu obmedzenia, či zbavenia spôsobilosti k právnym úkonom. Tento výsledok výskumu nemožno brať plošne, ale iba na skupinu poskytovateľov ktorí sa zúčastnili výskumu.

Na **položku č. 8**, ako by si poskytovatelia predstavovali iný spôsob ochrany práv osôb so zdravotným postihnutím, než je ich zbavenie, či obmedzenie užívateľov v právnych úkonoch, sa vyjadrilo 14 respondentov. Skoro jedna tretina z toho nemá nijakú predstavu o tom, ako by to mohlo fungovať inak. Zvyšné dve tretiny je informovaných a má predstavu o náhradnom riešení zákona o opatrovníctve.

Najčastejšie uvádzali tieto návrhy: „**institút podporovaného rozhodnutí**“, alebo „**asistované rozhodovanie**“ bez nutnosti zbavení spôsobilosti. „Člověk zůstává i nadále ‚svéprávný‘, činí rozhodnutí svým jménem a osobně, jen mu k tomu asistuje další určený člověk. Pomáhá mu hlavně s porozuměním té věci a s kontrolou rizik s tím spojených. Tento systém je lidskoprávně podle mne mnohem více ‚čistý‘ a respektuje každého člověka.“ Jeden

z respondentov by súčasných opatrovníkov vymenil za akýchsi „**sprievodcov**“ a vysvetlil to slovami: „**Průvodce** - klientův blízký člověk, který by neměl takové pravomoci jako mají dnešní opatrovníci, radil by mu a pomáhal, ale nerozhodoval za něj“.

„Zbavování způsobilosti k právním úkonům v současné podobě považuji za překonané. Za vhodnější považuji ustanovení opatrovníka pro určité úkony dle individuality toho, kdo takového opatrovníka opravdu potřebuje.“

Z odpovědí na položku č. 5 vyplýva, že dve tretiny respondentov si myslí, že sa v praxi stretáva s legislatívnymi odporúčeniami, ktoré sú podľa nich v rozpore s právami užívateľov a ako príklad uvádzajú oblasti v ktorých k tomu podľa nich dochádza. Viac než dve tretiny respondentov je presvedčená, že obmedzovanie a zbavovanie spôsobilosti k právnym úkonom znižuje kvalitu života užívateľov, a tento svoj názor obhajovali v položke č. 6. Taktiež z prieskumu na položku č. 7 vyplynulo, že viac než dve tretiny respondentov má skúsenosť so zmenou charakteru spôsobilosti pre svojich užívateľov a má predstavu o náhradnom riešení zákona o opatrovníctve, ktorú popisovali v položke č. 8.

Z uvedených súvislostí vyplýva, že predpoklad č. 3 sa ukázal ako platný.

10.3 TRETIA OBLASŤ - Opatrenia obmedzujúce pohyb osôb

Opatrenia obmedzujúce pohyb osôb výrazne zasahujú do práv užívateľov sociálnych služieb. Tieto opatrenia môžu byť použité len v prípadoch, a za podmienok ako ich popisujem v 5 kapitole teoretickej časti tejto práce. Zákonným obmedzením týchto opatrení síce došlo k posilneniu práv užívateľov, ale poskytovateľom to prinieslo radu zmien do oblasti personálnej, prevádzkovej i procedurálnej. Nasledujúci predpoklad chce overiť práve tento názor u poskytovateľov, koľko z nich si myslí, že táto zmena priniesla pozitívny dopad na kvalitu poskytovanej starostlivosti.

Predpoklad č. 4: *Predpokladám, že 2/3 poskytovateľov sa vyjadrí, že zákonné ohraničenie používania opatrení obmedzujúce pohyb osôb pozitívne ovplyvnilo kvalitu poskytovanej starostlivosti a súčasne sa tým posilnili práva užívateľov sociálnych služieb.*

Tento predpoklad je overovaný položkou č. 9 a 12. Doplňujúca položka je č. 10 a 11, ktoré tému rozširujú.

Položka č. 9 skúmala názor poskytovateľov na zákonné vymedzenie používania

obmedzujúcich prostriedkov a jeho vplyv na kvalitu poskytovanej starostlivosti.

K tejto položke sa vyjadrilo 16 respondentov. Z tých, čo sa k otázke vyjadrili, 3 napísali, že nedokážu túto vec posúdiť, pretože tieto prostriedky nepoužívali. „Nemohu posoudit. Nepoužívali jsme v podstatě ani před tím...“ **Viac než dve tretiny respondentov má kladné skúsenosti s citovaným zákonom a z odpovedí vyplynulo, že sa kvalita poskytovanej starostlivosti výrazne zvýšila.**

Z citácií respondentov uvádzam:

„Myslím, že se velmi zlepšila. Ve většině případů (možná ve všech) se ukázalo, že používání především síťových lůžek, ale i jiných opatření ... bylo naprosto zbytečné a nahrazovalo nedostatečnou osobní péči o člověka. Bylo velmi pohodlné a relativně efektivní nechat člověka uzavřeného v lůžku a ztlumeného léky...“

„Kvalita poskytované péče se nepochybně zvýšila..“

„Celkem hodně, donutilo to poskytovatele více pracovat s a řešit tyto problémy jednotlivých uživatelů a přehodnocovat konkrétní případy klientů.“

„Výrazně, některým poskytovatelům to konečně znemožnilo chovat se vůči svým uživatelům naprosto protiprávně a odpudivě.“

„Restrikcí výrazně ubylo, klecová lůžka se zcela odstranila.“

„Zaměstnanci museli změnit chování k uživatelům služby, tak aby nebyla potřeba tyto restrikce používat.“

„Přes počáteční obavy určitě k lepšímu. Opatření v našem zařízení byla uplatňována u několika málo klientů se zdůvodněním ochrany jejich zdraví. Praxe jednoznačně potvrdila, že rozhodnutí opatření zrušit bylo správné. Zdraví klienta lze chránit jinak a často efektivněji.“

Položka č. 12 sa pýtala respondentov, aký má podľa nich dopad na práva užívateľov paragraf 89 zákona č. 108/2006 .

Na túto položku sa vyjadrilo 15 respondentov. Jeden z nich si myslí, že na práva užívateľov to má neutrálny dopad: „ Práva uživatelů tímto nejsou dle mého názoru dotčena,“ a ďalší má výhrady voči zneniu zákona. **Viac než dve tretiny respondentov vo svojich odpovediach uviedlo, že uvedenie v platnosť daného paragrafu prinieslo významný a pozitívny dopad**

na práva uživatelův a práva uživatelův to posilnilo, čo dokazujú i následujúce citácie respondentov.

„Na příkladu konkrétního klienta z našeho zařízení lze říct, že po odstranění prostředku k omezení pohybu (klecové lužko) doslova objevil nový svět. Za velmi důležité považuji zároveň to, že díky tomuto konkrétnímu klientovi došlo ke změně myšlení většiny zaměstnanců na daném oddělení.“

„Velmi významný, není potřeba za každé nevhodné chování někoho omezovat.“

„Snaží se chránit práva uživatelů. Vede k tomu, že některá zařízení používají restriktivní opatření opravdu pouze v nezbytných situacích.“

„Významný dopad – klient je v co nejmenší míře omezován ve svobodě pohybu. Poskytovatelé byli nuceni vytvářet takové životní podmínky pro uživatele, aby se snížila příčina agresivního chování.“

„Myslím, že kromě obecného zavedení SQSS je to jeden z nejdůležitějších nástrojů, který nutí personál v sociálních službách k rovnoprávnému přístupu k uživatelům – odebral jim do té doby běžně využívaný nástroj moci (trestu). A dále donutil personál zajímat se o uživatele více na blízko.“ „Řada z nich musí mít osobní asistenty, nemohou setrvávat bez dohledu a to nutí personál být s nimi – před tím byli často zavřeni v síťových lůžcích a personál je chodil jen krmit, umývat a převlékat, jinou péči jim řádně neposkytoval. Takže výrazně zvýšené uplatnění práva na zdraví, na důstojné zacházení atd.“

V súvislosti s treťou oblasťou výskumu, v ktorej zisťujeme názory poskytovateľov na opatrenia obmedzujúce osoby v pohybe, bola do dotazníku zaradená i **položka č. 10.** V tejto položke sa mali respondenti vyjadriť aký typ zásahu, by v prípade potreby použili. V položke boli vymenované najbežnejšie zásahy, ktoré sa v pobytových sociálnych službách doteraz vyskytovali. Úmyslom bolo zachytiť názor respondentov bez ohľadu na to, čo hovorí §89 zákona 108/2006 Sb. Respondenti mali možnosť označiť viac možností.

Tabuľka č. 6: Používanie obmedzovacích prostriedkov

OBMEDZOVACÍ PROSTRIEDOK	POČET ODPOVEDÍ	%
fyzické úchopy	16	89%
místnost pro bezpečný pobyt	15	83%
medikace	10	56%
uzamčení oddělení	0	0
zamykání ložnice	0	0
použití postranic	3	17%
zádržná křesla	0	0
použití klecového lůžka nebo jeho obdoby např. na noc	0	0
příliš nízké lůžko, ze kterého klient sám nevstane	0	0
bariérovost prostředí	0	0
odebrání chodítka	0	0
jiné mechanické omezení (omezení ve volném pohybu osoby)	0	0

Na túto položku sa vyjadrilo 17 respondentov. Traja respondenti sa vyjadrili proti používaniu miestnosti pre bezpečný pobyt a dvaja z nich, by ju využili ako „relaxační místnost“. „Místnost pro bezpečný pobyt – nejvíce prosazovaná blbost, o které jsem slyšel. Pokud je klient skutečně agresivní, tak do oné místnosti dobrovolně neodejde. Pokud ho tedy zklidním, tzn. fyzicky uchopím, mohu ho jen přidržet a nemusím jej nikam vodit. Skutečný afekt totiž trvá jen několik minut. Pokud je agresivita způsobená např. poruchou osobnosti, měla by nastoupit účinná léčba, ne restriktivní postupy.“ **Z prieskumu vyplynulo, že nikto z respondentov by v prípade potreby nepoužil nedovolený zásah** (nikto tieto zásahy vo výbere z možností neoznačil). Naopak, všetci respondenti by volili medzi dovolenými zásahmi. **Z výsledkov možno konštatovať, že oslovený poskytovatelia rešpektujú zákonné obmedzenie používania obmedzovacích prostriedkov.**

Tabuľka č. 7 ukazuje odpovede respondentov na **položku č. 11**. V nej mali respondenti označiť, akým spôsobom sa zmenil výskyt agresívneho chovania užívateľov, od vtedy, čo obmedzili používanie obmedzovacích prostriedkov.

Tabuľka č. 7: Výskyt agresivity užívateľov po uvedení v platnosť §89 zákona č. 108/2006 Sb.

VÝSKYT	POČET ODPOVEDÍ	%
Snížila	4	25%
Mírně snížila	2	12%
Výrazně snížila	3	19%
Zvýšila	0	0
Mírně zvýšila	0	0
Výrazně zvýšila	0	0
Četnost nesledujeme	0	0
Je to stejné	2	12%
Neumím posoudit	5	32%
Spolu	16	100%

Na položku č. 11 odpovedalo 17 respondentov. 53% respondentov uvádzalo nižší výskyt agresívneho chovania vplyvom zákonného obmedzenia používania prostriedkov obmedzujúcich pohyb osôb. Menšia polovica, to je 47% z vyjadrených buď túto skutočnosť nedokáže posúdiť, alebo si myslí, že to je rovnaké ako pred tým. **Výsledky výskumu ukazujú veľmi malý rozdiel medzi respondentmi, čo si myslia, že výskyt používania obmedzujúcich prostriedkov je nižší a medzi tými respondentmi, čo zmenu nedokážu posúdiť, alebo si myslia že je to rovnaké.**

V položke č. 9 viac než dve tretiny respondentov uviedlo, že sa kvalita poskytovanej starostlivosti výrazne zvýšila. Rovnako zneli odpovede viac než dvoch tretín respondentov na položku č. 12 v ktorej uvádzali, že platnosť §89 zákona 108/2006 Sb. prinieslo významný a pozitívny dopad na práva užívateľov a práva užívateľov to posilnilo. Odpovede na položku č. 11 boli skoro vyrovnané, iba o niečo vyššia polovica respondentov uvádzala nižší výskyt agresívneho chovania vplyvom zákonného obmedzenia používania prostriedkov obmedzujúcich pohyb osôb. Menšia polovica to nedokáže posúdiť, alebo túto skutočnosť nesleduje. V prípade potreby zásahu do osobnej slobody užívateľa, by poskytovatelia najčastejšie volili fyzické úchopy. Z uvedeného je zrejmé, že predpoklad č. 4 sa ukázal ako platný.

10.4 ŠTVRTÁ OBLASŤ - Prostredie a rizikové chovanie

Vo štvrtej oblasti vychádzame z teoretických poznatkov z piatej kapitoly teoretickej časti tejto práce. Popisujeme v nej, že v zariadení sociálnych služieb pre osoby so zdravotným postihnutím, v ktorom žije viac než sto užívateľov dochádza k paušalizácii a stiera sa individuálny prístup k užívateľom. To je pre užívateľov stresujúce a môže byť živnou pôdou pre vznik problémového chovania. Z toho vychádza aj piaty predpoklad. Pre potreby prieskumu uvažujeme o vzniku rizikového chovania užívateľov z vonkajších príčin, čiže vplyvom prostredia. Nebudeme sa zaoberať vnútornými príčinami rizikového chovania užívateľov. To, či vonkajšie činitele môžu byť spúšťačom agresívneho chovania užívateľov, overujeme v šiestom predpoklade. Vychádzame zo zistení⁷⁵ ktoré uvádzajú, že pokiaľ poskytovateľ prispôsobuje službu individuálnym potrebám užívateľov, môže dôjsť k poklesu agresívneho chovania užívateľov a tým i zníženiu početnosti zásahov do osobnej slobody užívateľa.

Predpoklad č. 5: *Predpokladám, že aspoň 2/3 poskytovateľov sa vyjadrí, že v prostredí v ktorom sociálnu službu poskytujú nedokážu naplno uplatňovať niektoré práva užívateľov.*

Tento predpoklad je overovaný pomocou položiek č. 16 a položkou č. 18. Položky č. 14 a 15 sú zamerané na používanie plošných nariadení, ktoré súvisia s prostredím poskytovaných služieb.

V položke č. 16 mali respondenti z uvedených vybrať tie práva, o ktorých si myslia, že ako poskytovatelia sociálnej služby, nedokážu uvedené práva užívateľov dostatočne naplňovať. Označiť mohli viac odpovedí. Svoj názor mohli zdôvodniť.

⁷⁵ Kapitola 5 teoretickej časti tejto práce

Tabuľka č. 8: Práva užívateľov

PRÁVA UŽÍVATEĽOV	POČET ODPOVEDÍ	%
Právo na osobnú svobodu a svobodu pohybu	9	53%
Právo na osobný a rodinný život	12	71%
Právo svobodne sa rozhodnúť	5	29%
Právo na primerané riziko	6	35%
Právo vlastníť majetok	4	23%
Právo na prácu a odmenu za prácu	11	65%
Právo sťažovať si	1	6%
Právo na vzdelávanie	3	17%
Právo na ochranu pred predsudkami verejnosti	5	29%
Právo na dostatočné a zrozumiteľné informácie	3	17%
Právo na ochranu pred zneužívaním a diskrimináciou	1	6%
Právo na súkromie	12	71%
Právo na primerané a bezpečné služby	4	23%
Právo na kvalitné prostredie	7	41%

K tejto položke sa vyjadrili všetci 18 respondenti. Z výsledkov prieskumu vyplýva, že všetci respondenti, ktorí sa vyjadrili k tejto položke dotazníku označili v priemere minimálne 4 práva. Označením určitého práva dali tak poskytovatelia najavo, že označené právo nie sú schopní naplno uplatňovať za podmienok v ktorých sociálnu službu poskytujú. Z Tabuľky č. 8 je zrejmé, že najväčší problém je s **dodržiavaním práva užívateľov na osobný a rodinný život a práva na súkromie**.

Dvaja respondenti sa vyjadrili, že pre nich nie je možné za súčasných podmienok (kapacita, rezervy budovy, personál..) naplňovať všetky tieto práva: „Napĺňovanie všetkých týchto práv sa snažíme čo najviac podporovať a umožňovať, ale uprimne – umíte si predstaviť plné využívanie týchto práv vo veľkom zariadení?“.

Medzi najčastejšie dôvody, prečo nie je v ich možnostiach označené právo naplňovať, uvádzali nevhodnú lokalitu a nedostupnosť nadväzujúcich služieb, obmedzené priestory budovy a ústavný spôsob života v zariadení.

Citácie respondentov:

„Vše vychází z kolektivního způsobu života klientů v zařízení...”

„Většinou jsme omezeni podmínkami prostředí.”

„... důvod nenaplnění jednotlivých práv bývá různý – někde protože to neumíme, někde protože je to neslučitelné s – byť sebelepším – ústavním prostředím, někde protože nemáme dostatek podpory systému – nízké financování, málo pracovníků s nízkým vzděláním a motivací a pod.”

V súvislosti s realizáciou práv osôb so zdravotným postihnutím, o ktorých pojednávame v tejto práci popisujeme v siedmej kapitole teoretickej časti snahu Ministerstva práce a sociálnych vecí o transformáciu pobytových sociálnych služieb. Jedno z kritérií transformácie požaduje, aby títo ľudia mali možnosť zvoliť si kde a s kým budú žiť a neboli nútení žiť v špecifickom prostredí.

Na túto snahu reaguje i **položka dotazníku č. 18**, ktorá zisťuje názor respondentov na transformáciu pobytových služieb v ČR. Naším cieľom bolo zistiť, či sa medzi oslovenými respondentmi vyskytujú aj taký poskytovatelia, ktorí nie sú s touto myšlienkou zosobnení a majú voči nej určité výhrady, poprípade sú do transformácie od zriaďovateľa nútení. Táto položka preto vyzývala respondentov, vyjadriť svoj názor.

Tabuľka č. 9: *Názor respondentov na transformáciu pobytových služieb v ČR*

NÁZOR RESPONDENTA	POČET ODPOVEDÍ	%
jsem pro	16	89%
jsem spíše pro	2	11%
jsem proti	0	0
jsem spíše proti	0	0
Spolu	18	100%

Z prieskumu vyplynulo, že sa táto myšlienka nepotvrdila, **všetci respondenti sú presvedčení o správnosti transformácie a svoj názor podporili uvedenými dôvodmi, ktoré vychádzajú z citácií respondentov.**

„Život v takto uměle vytvořených komunitách není rozhodně přirozený.”

„Vytváří vhodnější podmínky pro bydlení, dostupnost dalších služeb, integrace do společnosti, přirozené prostředí, možnost volby, běžný způsob života, samostatnost, větší zodpovědnost uživatelů i pracovníků, posun od péče k podpoře uživatelů.“

„Jsem rozhodně pro transformaci, avšak o celkovou transformaci systému, nikoliv pouhého stěhování do nových objektů.“

„Naše zařízení je zařazeno do procesu transformace. Považuji transformaci ústavní péče za šanci pro uživatele. Bohužel je to běh na dlouhou trať.“

„Ústavy jsou velkokapacitní, tím klienti ztrácí soukromí, dostavuje se anonymita, vyřešily by to Domovy s malou kapacitou klientů. Mám obavy ze začleňování klientů do společnosti, nejsem si jista, že je na to připravena.“

„Protože se podstatně zvýší kvalita života klientů a jejich začlenění do běžného způsobu života.“

„Z mnoha důvodů uvedených výše. Protože velká zařízení nemohou zajistit už z principu svého fungování dobrou ochranu práv uživatelů. Protože zde ze stejných důvodů vzniká mnohem více konfliktů a problémového chování, které snižují efekt poskytované sociální služby. Protože vyvolávají izolaci a pasivitu uživatelů. Protože nejsou individualizované, stále staví na velkých kolektivech a univerzálních řešeních. Protože svádí nedostatečně vzdělaný personál s nejistými postoji a přístupy k nekorektnímu chování a k používání školských a zdravotnických praktik (v malých službách, resp. domácnostech, se mnohem spíše orientují na skutečný život, práci v domácnosti, zajišťování běžných potřeb atd.). Nakonec i proto, že společnost si musí zvyknout, že nelze přehazovat odpovědnost za určitou skupinu lidí na izolovanou instituci, ale že je to otázka komunitní péče a naší společné občanské odpovědnosti. A taky proto, že řada ústavních institucí sídlí dosud v naprosto nevyhovujících a izolovaných prostorách a oblastech – mimo veřejné služby, dopravu, společnost apod..“

S prostredím úzko súvisí používanie plošných nariadení vo veľkokapacitných zariadeniach sociálnej starostlivosti. Ako píšem v kapitole 5.1 teoretickej časti tejto práce, pokiaľ v pobytových zariadeniach naďalej fungujú takéto plošné nariadenia, vytráca sa individuálny prístup k užívateľovi. V priebehu štandardizácie v mnohých zariadeniach došlo k zrušeniu týchto plošných nariadení. Respondenti mali preto v položke č. 14 vyjadriť svoj názor, či vnímajú nejaký posun v kvalite poskytovanej starostlivosti, pokiaľ v priebehu štandardizácie

pristúpili k rušeniu, či obmedzeniu týchto plošných nariadení a v položke č. 15 mali popísať, ktoré z týchto nariadení u nich ešte stále platí.

Svoj názor v **položke č. 14** vyjadrilo 13 respondentov. Jeden z respondentov napísal, že tento stav nedokáže posúdiť. Ostatný vo svojich odpovediach popisovali, ktoré plošné nariadenia zrušili a čo im to prinieslo. Väčšinou šlo o striktné nastavené domáce poriadky, ktoré nahradili pravidlá vzájomného spolužitia, čo umožnilo užívateľom väčšiu možnosť voľby a zvýšilo ich samostatnosť.

„Domáci rád byl nahrazen Pravidly vzájemného soužití, která rozvolnila původní striktní nařízení. Několik opatření bylo zrušeno ve snaze zvýšit samostatnost klientů. Klienti se nové věci naučili většinou velmi rychle.“

Niektorí respondenti sa vyjadrili, že pokiaľ sa poskytuje služba vo veľkom zariadení, nie je možné odstrániť všetky plošné nariadenia. „Některé plošné nařízení se nedaří odstranit s ohledem na velké množství uživatelů.“ „Obecně si myslím, že platí: čím větší zařízení, tím více plošných předpisů – organizační řád, provozní, atd. aby vůbec bylo možné zajistit chod. Proto transformujme.“

„Řada plošných nařízení bohužel zůstat musela – z důvodů hygienických a bezpečnostních. Na druhou stranu se už nemusí např. ve stejný čas vstávat a chodit spát, lidé si nemusí odebírat povinně stravu, mohou si sami vařit, nemusí chodit v přesně vymezený čas na hromadné vycházky apod. To všechno učinilo život v zařízení zajímavější a pestřejší. Ubyla uniformní nuda a šed'. Je to náročnější na poskytování služby – musíme myslet na víc různých věcí najednou, ale to je opět složité především kvůli tomu, že zde máme na jednom místě příliš mnoho uživatelů. V případě rozmělnění služby do menších komunit, je i tento způsob života a poskytování sociální služby jednodušší na organizaci a zajištění. Celkově bych řekl, že jsou uživatelé hodně spokojení s tím, že se nemusí podřizovat tak přísnému řádu a svazujícím pravidlům.“

„Individualizace péče vede vždy ke zlepšení kvality, u nás se např. změnilo ubytování z mnohoulžkových ložnic na jedno a dvoulůžkové pokoje a jen to znamenalo obrovský posun v kvalitě života uživatelů“.

Na položku č. 15, ktoré z plošných nariadení ešte stále v zariadeniach funguje, odpovedalo 13 respondentov. Naďalej, podľa vyjadrení respondentov, platia v zariadeniach hromadné vychádzky do okolí, upratovanie izieb a spoločných priestorov, striedanie jednotlivých skupín

v jedálni, či určený čas výdaja stravy v kuchyni, doba nočného odpočinku, alebo zákaz fajčenia v izbách. Medzi plošné nariadenia niektorí respondenti zaradili aj prevádzkové, evakuačné a hygienické smernice a pravidlá BOZP.

„Jsou to především zažitá pravidla pro stravování. V rámci transformačního procesu plánujeme v této oblasti velké změny.“

„Hromadně se organizuje stravování, vycházky do okolí. Úklid pokojů a společných prostor.“

„Střídání jednotlivých skupin na jídelně – hodně osob na malém prostoru.“

„Výdejní časy stravy z kuchyně, zákaz kouření na pokojích ..., všechno jsou to věci, které vyplývají z jiných zákonných požadavků, které se nám nepodařilo zatím ‚obejít‘. Pak se asi u nás, někdy ještě objevují některé pozůstatky bývalých plošných režimových opatření – jsou již dávno zrušená, ale zůstala v hlavách některých pracovníků, kteří je používají a nám se je nepodařilo zkontrolovat a zamezit jim (pravidelné úklidy, sledování váhy uživatelů, posílání spát atd.).“

Na položku č. 16 sa vyjadrili respondenti tým, že označili právo ktoré nedokážu za daných podmienok, v ktorých v súčasnosti sociálnu službu poskytujú naplňovať. K položke sa vyjadrili všetci respondenti a označili v priemere 4 práva. Ani jeden respondent nevyjadril opak. Taktiež všetci respondenti odpovedajúci na položku č. 18 sú presvedčení, že zmena prostredia v dôsledku transformácie pobytových služieb posilní užívateľov v ich právach.

Z odpovedí respondentov na položku č. 14 a 15 vyplynulo, že zrušenie plošných nariadení a zavedenie individuálnejšieho prístupu k užívateľovi viedlo k zvýšeniu kvality poskytovanej starostlivosti. Zároveň si poskytovatelia uvedomujú aj hranice, ktoré im bránia pristupovať k užívateľom jednotlivo a naplno dodržiavať ich práva. Tými hranicami sú podľa nich rôzne poriadky, ktoré s ohľadom na zákony a podmienky, v ktorých sa služba poskytuje, musia dodržiavať.

Z uvedeného vyplýva, že predpoklad č. 5 sa ukázal ako platný.

Predpoklad č. 6: *Predpokladám, že aspoň 1/3 respondentov sa vyjadrí, že nevhodné prostredie v ktorom poskytujú sociálnu službu môže mať súvislosť s výskytom rizikového chovania užívateľov.*

Tento predpoklad je overovaný pomocou položky č. 17 a nepriamo položkou č. 13.

V **položke č. 17** bola respondentom položená otázka, či vnímajú nejakú súvislosť medzi používaním prostriedkov obmedzujúcich pohyb osôb a agresívnym chovaním užívateľov.

Na položku č. 17 odpovedalo 12 oslovených respondentov. Z uvedených 4 odpovedali, že túto súvislosť nevnímajú. **Dve tretiny z oslovených respondentov si myslí, že to spolu môže súvisieť** a svoj názor zdôvodnili nasledujúcimi citáciami.

„Ano...prílišné a neoprávnené omezování autonomie klientů, nedostatek podnětů, zjištění, že agrese je funkční strategie...“

„Obecně může používání restriktivních opatření vést k dalšímu stupňování agrese.“

„... omezení jeho práv, která si uvědomuje uživatel vyvolá agresivní reakci, kterou chce svých práv dosáhnout.“

„Nešetrné používání spíše rozhodilo psychiku uživatele a ten mohl být i následně agresivní.“

„Určitě ano. Omezující prostředky ale poměrně dlouhou dobu nepoužíváme.“

„Ano...prílišné a neoprávnené omezování autonomie klientů, nedostatek podnětů, zjištění, že agrese je funkční strategie...“

Aby sme doplnili predpoklad č. 6, vyzvali sme respondentov, aby popísali, aké sú podľa nich, najčastejšie vonkajšie príčiny tzv. spúšťače rizikového chovania užívateľov služieb.

Na **položku č. 13** odpovedali všetci 18 respondenti. **Medzi najčastejšie vonkajšie príčiny agresívneho chovania užívateľov, či tzv. spúšťačov uviedli respondenti prostredie, v ktorom je služba poskytovaná.** Predovšetkým ubytovanie veľkého počtu osôb na malom priestore, nedostatok súkromia, tlak na skupinový život, príliš málo individuálneho prístupu, alebo nejaké obmedzenie v nereálnom prianí užívateľa (finančné), uviedli i nedostatočné a nepodnetné prostredie, príliš malá ponuka voľnočasových aktivít, alebo naopak zahltenosť bez dostatočného oddychu, nevyhovujúca náplň dňa či nemožnosť výberu.

Druhou veľkou skupinou boli vzťahy medzi pracovníkmi, medzi pracovníkom a užívateľom, vzájomne medzi užívateľmi, či užívateľom a rodinou. Agresivita spolubývajúcich, prerušenie kontaktu s rodinou, komunikačné konflikty a atmosféra na pracovisku.

Nakoniec samostatnou kapitolou je i nevedomosť pracovníkov ako postupovať v práci s danou skupinou užívateľov. Medzi nimi boli spomínané nedostatočné odborné kompetencie pracovníkov, ktorí nepoznajú moderné metódy práce s užívateľom s ťažkým postihnutím, nedostatočná prevencia agresivity a nevhodné preventívne stratégie.

Príklady citácií respondentov:

„Velká kumulace osob na malém prostoru.“

„Někdy bývá spouštěčem sám zaměstnanec, který nepochopil co uživatel potřebuje, nebo nepochopil jak má s uživatelem zacházet (90% případů).“

„Nedostatečné a nepodnëtné prostredí (velké služby s mnoha uživateli najednou, nemožnosť prízpůsobit službu potrebám uživatele – nutnosť podřizovat se velkému kolektivu a vynucenému institucionálnímu režimu).“

„Nedostatečné odborné kompetence pracovníků v přímé péči (umí ošetřovat, neumí poskytovat sociální práci – vést rozhovor nebo si jen obyčejně povídat s uživatelem, neschopnosť systematicky dopředu pracovat s rozpoznáváním a terapií problémového chování (situace se řeší až při konfliktu – nikoliv dobrou prevencí).“

„Příčiny spočívají často v příliš málo individuálního přístupu, příliš volného času – žádné aktivity, nebo naopak přemíra aktivit, často i chyby v komunikaci (nepochopení)...“

Pre overenie šiesteho predpokladu sme sa spýtali respondentov, či vnímajú nejakú súvislosť medzi používaním prostriedkov obmedzujúcich pohyb osôb a agresívnym chovaním užívateľov. Dve tretiny respondentov v prieskume uviedlo, že to môže spolu súvisieť. V položke č. 13 . uvádzali respondenti medzi najčastejšie vonkajšie príčiny agresívneho chovania užívateľov, prostredie, v ktorom je služba poskytovaná.

Predpoklad č. 6 sa teda ukázal ako platný.

11 ZHRNUTIE VÝSLEDKOV PRAKTICKEJ ČASTI

Do prieskumu boli zaradené zariadenia, ktoré poskytujú pobytové sociálne služby pre osoby so zdravotným postihnutím a ktoré sú zaradené do pilotného projektu transformácie pobytových sociálnych služieb. Respondentmi boli riaditelia, či vedúci pracovníci z týchto zariadení. Prieskumu sa zúčastnilo 18 respondentov z toho 11 žien a 7 mužov, prevažne s vysokoškolským vzdelaním, ktorí pracovali v zariadení v priemere 9 rokov a ich celková skúsenosť s danou cieľovou skupinou bola 14 rokov.

Cieľom praktickej časti bolo analyzovať možné úskalia, ktoré vznikajú v priebehu poskytovania sociálnej služby, popri úsilí poskytovateľov naplňovať ľudské práva a oprávnené záujmy užívateľov. Ako metóda bol zvolený neštandardizovaný dotazník, ktorý obsahoval 27 položiek, z toho dvanásť otvorených a šesť uzavretých výberových.

Pre potreby prieskumu sme si konkretizovali štyri oblasti, ktoré smerovali k naplneniu cieľa bakalárskej práce. Každá oblasť mala svoju čiastočnú výskumnú otázku, ktorá bola rozpracovaná v šiestich predpokladoch.

Predpoklad č. 1: Predpokladám, že 2/3 poskytovateľov sa vyjadrí, že štandard č. 2 je nastavený správne a dostatočne chráni práva užívateľov služieb.

O tom, že štandard č. 2 je nastavený správne, je presvedčených iba 8 respondentov, to je menej než dve tretiny respondentov. Ostatných 10 majú k nemu výhrady. Štandard č.2 popisuje, ako si majú poskytovatelia nastaviť pravidlá a metodiky práce, aby k porušovaniu práv užívateľov nedochádzalo. Respondenti oslovení v prieskume si myslia, že štandard č. 2 je nastavený viac na papierovanie, než na skutočné potreby človeka, a tiež, že málo chráni poskytovateľov.

Predpoklad č. 1 sa ukázal ako neplatný.

Predpoklad č. 2: Predpokladám, že 2/3 poskytovateľov sa vyjadrí, že štandard č.2 sa im podarilo zaviesť do praxe, naučili sa ho úspešne používať a v praxi im nerobí väčšie problémy.

Z prieskumu vyplynulo, že viac než 2/3 respondentov je spokojných so zavedenými postupmi práce v zariadení. Dôvodom, prečo niekedy dané metódy v praxi nefungujú, je nedodržiavanie pokynov a postupov práce zo strany pracovníkov. Problémom je tiež malá motivácia pracovníkov a nízke vzdelanie. Veľký počet personálu vplýva na tímovú spoluprácu a nedostatočné predávanie informácií.

Predpoklad č. 2 sa ukázal ako platný.

Predpoklad č. 3: Predpokladám, že aspoň 1/3 poskytovateľov sa vyjadrí, že niektoré právne normy sú podľa ich názoru v rozpore s právami a prirodzenými nárokmi užívateľov sociálnych služieb.

Dve tretiny respondentov si myslí, že sa v praxi stretáva s legislatívnymi odporučeniami, ktoré sú podľa nich v rozpore s právami užívateľov. Medzi takéto právne normy zaradili respondenti aj obmedzovanie a zbavovanie spôsobilosti k právnym úkonom, o ktorom je viac než dve tretiny respondentov presvedčená, že znižuje kvalitu života užívateľov.

Predpoklad č. 3 sa ukázal ako platný.

Predpoklad č. 4: Predpokladám, že 2/3 poskytovateľov sa vyjadrí, že zákonné ohraničenie používania opatrení obmedzujúce pohyb osôb pozitívne ovplyvnilo kvalitu poskytovanej starostlivosti a súčasne sa tým posilnili práva užívateľov sociálnych služieb.

Dve tretiny respondentov uviedlo, že sa kvalita poskytovanej starostlivosti výrazne zvýšila zákonným ohraničením používania opatrení obmedzujúce pohyb osôb a prinieslo to významný a pozitívny dopad na práva užívateľov. Viac než polovica respondentov si myslí, že vplyvom tohto zákonného ohraničenia dochádza k nižšiemu výskytu agresívneho chovania užívateľov.

Predpoklad č. 4 sa ukázal ako platný.

Predpoklad č. 5: Predpokladám, že aspoň 2/3 poskytovateľov sa vyjadrí, že v prostredí v ktorom sociálnu službu poskytujú nedokážu naplno uplatňovať niektoré práva užívateľov.

Respondenti vo svojich odpovediach označovali práva užívateľov o ktorých si myslia, že ich za daných podmienok nedokážu naplňovať. Najčastejšie označili právo užívateľov na osobný a rodinný život a právo na súkromie. Ani jeden respondent sa nevyjadril, že ako poskytovateľ dokáže naplňovať všetky práva užívateľov. Zároveň si poskytovatelia uvedomujú aj hranice,

ktoré im bránia naplno dodržiavať tieto práva. Tými hranicami sú podľa nich rôzne poriadky, ktoré s ohľadom na zákony a podmienky, v ktorých sa služba poskytuje, musia dodržiavať. Všetci oslovení respondenti sú presvedčení, že zmena prostredia v dôsledku transformácie pobytových služieb posilní užívateľov v ich právach.

Predpoklad č. 5 sa ukázal ako platný.

Predpoklad č. 6: Predpokladám, že aspoň 1/3 respondentov sa vyjadrí, že nevhodné prostredie v ktorom poskytujú sociálnu službu môže mať súvislosť s výskytom rizikového chovania užívateľov.

Dve tretiny respondentov v prieskume uviedlo, že to môže spolu súvisieť. Medzi najčastejšie vonkajšie príčiny agresívneho chovania užívateľov uvádzali respondenti prostredie, v ktorom je služba poskytovaná.

Predpoklad č. 6 sa ukázal ako platný.

ZÁVER

Bakalárska práca sa zaoberala problematikou ochrany práv užívateľov sociálnych služieb so zdravotným postihnutím. Jej cieľom bolo analyzovať štandard č. 2 a jeho aplikácia v praxi z pohľadu poskytovateľa. Práca bola rozdelená do dvoch častí, teoretickej a praktickej.

V teoretickej časti boli pomocou odborných zdrojov vysvetlené základné pojmy, ktoré sa dotýkajú oblasti ľudských práv ako východisko pre aplikáciu práv užívateľov na podmienky sociálnych služieb. Ďalej sa zaoberala prostriedkami, ktoré zasahujú do práv užívateľov. Medzi ne sme zaradili inštitút zbavovania alebo obmedzovania spôsobilosti k právnym úkonom, a prostriedky obmedzujúce pohyb osôb. Posledná kapitola sa dotýka aktuálnej témy transformácie pobytových sociálnych služieb.

Praktická časť pomocou dotazníku skúmala postoje poskytovateľov na problematické otázky v súvislosti s ochranou práv osôb. Cieľom praktickej časti bolo analyzovať možné úskalía, ktoré vznikajú v priebehu poskytovania sociálnej služby, popri úsilí poskytovateľov naplňovať ľudské práva a oprávnené záujmy užívateľov. Overovaných bolo šesť predpokladov, ktoré sa dotýkali štyroch výskumných oblastí. Medzi tieto oblasti sme zaradili problematiku Ochrany práv osôb v štandarde č. 2, Právne normy, Opatrenia obmedzujúce pohyb osôb, a nakoniec Prostredie a rizikové chovanie. Prieskumu sa zúčastnilo 18 respondentov z vybraných zariadení z celej ČR.

Výsledné dáta sú interpretované štatisticky pomocou tabuliek a doslovnými citáciami najčastejších či zaujímavých odpovedí respondentov, ktoré súvisia s cieľom prieskumu. Závbery, ktoré sú interpretované v tejto bakalárskej práci pochádzajú z prieskumu a platia na oslovenú skupinu respondentov.

Významným zistením bolo, že niektoré právne normy, ktoré musia poskytovatelia dodržiavať sú rozporuplné a podľa ich vyjadrení porušujú práva užívateľov sociálnych služieb. Z názorov poskytovateľov ďalej vyplynulo, že sa výrazne zvýšila kvalita poskytovanej starostlivosti o užívateľov od doby, čo sa zákonom ohraničilo používanie opatrení obmedzujúce pohyb osôb.

Zaujímavé bolo zistenie, že sa poskytovatelia otvorene vyjadrili, že nedokážu naplňovať všetky práva užívateľov služieb. Na začiatku sme vychádzali z toho, že sa poskytovatelia budú báť vysloviť túto myšlienku nahlas. Zároveň si poskytovatelia uvedomujú aj hranice, ktoré im bránia naplno dodržiavať práva užívateľov sociálnych služieb. Tými hranicami sú podľa nich rôzne poriadky, ktoré s ohľadom na zákony a podmienky, v ktorých sa služba

poskytuje, musia dodržiavať. Všetci oslovení respondenti sú presvedčení, že zmena prostredia v dôsledku transformácie pobytových služieb posilní užívateľov v ich právach.

Predpokladali sme, že štandard č. 2 je jeden zo sporných aspektov, preto bol zaradený do jednej z výskumných oblastí. Respondenti oslovení v prieskume si o ňom myslia, že je nastavený viac na papierovanie, než na skutočné potreby človeka, a tiež, že málo chráni poskytovateľov. Z tohto výsledku vyplýva, že poskytovateľom nie je jasné, čo od štandardu majú očakávať preto by bolo prínosné sa nad touto otázkou hlbšie zamyslieť.

Za celkový prínos práce možno považovať názory poskytovateľov a zistenie, že sa kvalita poskytovanej starostlivosti o užívateľov so zdravotným postihnutím vo veľkokapacitných pobytových zariadeniach, tzv. ústavoch výrazne zvyšuje.

NÁVRH OPATRENÍ

Respondenti oslovení v prieskume si myslia, že štandard č. 2 je nastavený viac na papierovanie, než na skutočné potreby človeka, a tiež, že málo chráni poskytovateľov.

- Odporúčením by mohlo pre poskytovateľov byť revízia platných metodík,
- Vysvetlenie podstaty štandardu č. 2 všetkým pracovníkom,
- Vyzdvihnúť výhody písomného vymedzenia pravidiel, tak aby pracovníkom pomáhali nie ich zbytočne zaťažovali,
- Pokiaľ poskytovatelia naozaj v štandarde č. 2 vidia neprekonateľné prekážky, ktoré im bránia sa s týmto štandardom v praxi plne stotožniť, mali by sa snažiť u zákonodarcov o jeho zmenu.

Z vyjadrenia respondentov ďalej vyplynulo, že niekedy majú problém s nedodržiavaním pokynov a postupov práce zo strany pracovníkov. Problémom je tiež malá motivácia pracovníkov, nedostatočné predávanie informácií a zlá tímová spolupráca.

- Čo sa týka zavádzania platných metodík do praxe, v ktorých vidia poskytovatelia medzery hlavne v nedodržiavaní zo strany personálu, možno odporúčať dôsledné a pravidelné kontroly pracovníkov a ich metodických postupov,
- Nadefinovať si nástroje, ktorými budú sledovať kvalitu poskytovanej starostlivosti, pri zistených nedostatkoch nebať sa udeliť sankcie,
- Vymyslieť stratégiu motivácie na pracovníkov, nechať ich nech sa na definovaní motivačných prvkov samy podieľajú,
- Využiť dostupné prostriedky ako supervíziu, intervíziu, workshopy s pracovníkmi z iných zariadení, alebo stáže v podobných zariadeniach, pre zvýšenie motivácie pracovníkov,
- Zaviesť metodické skupiny poprípade prizvať externého metodika, inštruktážne cvičenia s modelovými situáciami, v neposlednej rade i pravidelné hodnotenie pracovného výkonu pracovníkov s výslednými odporúčeniami.

Medzi právne normy, ktoré sú podľa v rozpore s právami a prirodzenými nárokmi užívateľov sociálnych služieb zaradili respondenti aj obmedzovanie a zbavovanie spôsobilosti k právnym úkonom, o ktorom sú respondenti presvedčení, že znižuje kvalitu života užívateľov.

V súčasnej dobe sa hovorí o pripravovanom návrhu na zmenu občianskeho zákonníku, ktorí počíta s touto úpravou. Podľa tohto návrhu, by mal byť z českého právneho poriadku úplne vypustený inštitút zbavovania a obmedzovania spôsobilosti k právnym úkonom a mali by byť zákonným spôsobom zakotvené iné možnosti podpory človeka s postihnutím.

ZOZNAM POUŽITÝCH ZDROJOV

ALEŠOVÁ, L. *(Ne)omezování způsobilosti uživatelů sociálních služeb k právním úkonům*. Sociální služby. 2009, roč. 11, č. 4, s. 16-17. ISSN 1803-7348.

BEDNÁŘ, V. *Pojem lidských práv* [online]. [cit. 2010-09-18]. Dostupné na Internetu: <http://mpv.juristic.cz/30481/clanek>.

BRANDER, P. – GOMES, R. – KEEN, E. a i. *Kompas: Manuál pro výchovu mládeže k lidským právům*. [on line]. [cit. 2011-04-06]. 1.vyd. Argo: Praha, 2006. ISBN 80-7203-827-3. Dostupné na Internetu: http://www.mladezvakci.cz/fileadmin/user_upload/publikace/Kompas_manual.pdf.

ČÁMSKÝ, P. – KRUTILOVÁ, D. – SEMBDNER, J. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008.

ČERNÁ, M. – DEVEROVÁ, L. – DOHNALOVÁ, R. a i. *Analýza zákona o sociálních službách z pohledu uživatelů a poskytovatelů*. Praha: Skok, [2006].

DZAMILASTEHLIKOVA.CZ. *Výsledek boje s diskriminací seniorů ve společnosti ukáže, jací jsme*. [online]. [cit. 2011-04-6]. Dostupné na Internetu: <http://www.dzamilastehlikova.cz/8353/113/clanek/vysledek-boje-s-diskriminaci-senioru-ve-spolecnosti-ukaze-jaci-jsme/>.

EMERSON, E. *Problémové chování u lidí s mentální retardací a autismem: Popisy, postupy a doporučení, jak zasáhnout*. 1.vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7376-390-1.

FISCHER, O - JANDEJSEK, P – KROUPOVÁ, A. a i. *Etika a lidská práva v sociální práci*. [on line]. [cit. 2011-05-21]. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. Dostupné na Internetu: <http://www.vcvscr.cz/ke-stazeni/37etika-a-lidska-prava.pdf>.

HOZOVÁ, L – MARÁŠKOVÁ, I – NOVÁKOVÁ, R. *Kontext transformace pobytových sociálních služeb*. [on line]. [cit. 2011-05-08]. Zlín: Fakulta humanitných štúdií Univerzity Tomáše Bati, 2009. ISBN 978-80-7318-869-6. Dostupné na Internetu: http://www.mpsv.cz/files/clanky/8679/Kontext_transformace_pobytovych_socialnich_sluzeb.pdf.

KOŘÍNKOVÁ, D. *Ochrana práv uživatelů sociálních služeb: Vybrané kapitoly z učebních textů vzdělávacího programu pro inspektory kvality sociálních služeb*. [online]. [cit. 2010-11-15]. Dostupné na Internetu: <http://www.kvalitavpraxi.cz/res/data/001/000178.pdf>

KOŘÍNKOVÁ, D. *Život do svých rukou*. [online]. [cit. 2010-11-15]. Dostupné na Internetu: <http://www.kvalitavpraxi.cz/res/data/001/000178.pdf>

KRUTILOVÁ, D. - ČÁMSKÝ, P. — SEMBDNER, J. *Sociální služby: Tvorba a zavádění standardů kvality poskytovaných služeb*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb. [2008]. ISBN 978-80-254-3427-7.

KOŘÍNKOVÁ, D. – MATYÁŠOVÁ, P. – JŮN, H. *Ochrana práv a uplatnění vlastní vůle uživatele sociální služby, opatření omezující pohyb, způsobilost k právním úkonům a opatrovnictví*. In: *Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tématických diskusních setkání...* 1.vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008. Kap. III.

MAREČKOVÁ, J – MATIAŠKO, M. *Jak poradit v otázkách způsobilosti*. [on line]. [cit. 2011-04-06]. Brno: Liga lidských práv, 2009. ISBN 978-80-903473-6-6. Dostupné na Internetu: http://www.llp.cz/_files/file/publikace/LLP_manual_lide-s-postizenim_A5_06-2_e-verze.pdf.

MATOUŠEK, O. – KOLÁČKOVÁ, J. – KODYMOVÁ, P. *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

MATOUŠEK, O. *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1.vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MILER, J. *Ochrana práv uživatelů sociálních služeb. Sociální práce: Sociální práce s lidmi se závislostí*. 2007, roč. 3, č. 3, s. 57-60. ISSN 1213-6204.

MPSV. JANIŠOVÁ, I. *Národní zprávy o strategiích v sociální ochraně a sociálním začleňování ve vybraných zemí EU na léta 2008-2010 se zvláštním zřetelem na problematiku uplatňování restriktivních opatření při poskytování sociálních služeb*.

MPSV. *Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti*. [online]. [cit. 2010-04-15]. Dostupné na Internetu:

http://www.mpsv.cz/files/clanky/3858/Koncepce_podpory.pdf.

MPSV. *Práce s klientem s rizikem v chování*. 1. Vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2005. ISBN 80-86878-27-9.

MPSV. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. 2. Vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003. ISBN 80-86552-66-7

MPSV. *Zpráva o plnění systémových opatření v oblasti „Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb poskytované v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti“ za období 2009 – 2010*. [online]. [cit. 2010-04-15]. Dostupné na Internetu:

http://www.mpsv.cz/files/clanky/10208/Zprava_o_plneni_za_rok_2009-2010.pdf.

OCHRANCE.CZ. *Veřejný ochránce práv*. [online]. [cit. 2011-04-6]. Dostupné na Internetu: <http://www.ochrance.cz/verejny-ochrance-prav/>.

OCHRANCE.CZ. *Zpráva z návštěv domovů pro osoby se zdravotním (mentálním) postižením (červen 2009)*. [online]. [cit. 2011-04-2]. Dostupné na Internetu:

<http://www.ochrance.cz/ochrana-osob-omezenych-na-svobode/zarizeni/zarizeni-socialnich-sluzeb/zprava-z-navstev-mentalne-postizeni-cerven-2009/>

SBIRKAZAKONU.INFO. *Listina základních práv a svobod*. [on line]. [cit. 2011-05-21]. Dostupné na Internetu: <http://www.sbirkazakonu.info/listina-zakladnich-prav-a-svobod/>.

SKOK. *Od paragrafů k lidem: Analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách*. Květen 2007.

SOBEK, J. *Práva lidí s mentálním postižením: Příručka pro poskytovatele sociálních služeb*. 1. Vyd. Praha: Portus, 2007. ISBN 978-80-239-9399-8.

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. In: *Sociální zabezpečení 2011*. Ostrava: Sagit, 2011. ISBN 978-80-7208-830-0.

Zpráva o stavu lidských práv v ČR v roce 2009. Úřad vlády ČR. ISBN 9-788074-400322.

VÚPS. *Opatření omezující pohyb osob a ochrana lidských práv v zařízeních sociálních služeb a v zdravotnických zařízeních.*

ZOZNAM PRÍLOH

1. Dopis poskytovateľom
2. Dotazník pre poskytovateľov
3. Zoznam zariadení zaradených do výskumu
4. Formulár užití opatrení omezující pohyb osob
5. Příklady transformácie zo zahraničia.
6. Základné dokumenty práva

Príloha č. 1
Dopis poskytovateľom

Dobrý den,

Jmenuji se Dana Stolínová a jsem studentkou Technické univerzity v Liberci, kde studuji obor sociální práce. V současné době pracuji na bakalářské práci, ve které se zabývám problematikou standardu č. 2 a jeho aplikaci v praxi z pohledu poskytovatele.

Tímto Vás chci požádat o spolupráci na vyplnění dotazníku, který je přiložen v příloze.

Dotazník je určen poskytovatelům sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením. Proto bych chtěla požádat o vyplnění dotazníku jednoho vedoucího pracovníka za zařízení – ředitele organizace, zástupce ředitele, vedoucího sociálního pracovníka, nebo vedoucího sociálního úseku.

Dotazník vyplňujte přímo pod otázku, u výběrových otázek odpovězte označením tučně nebo barevně. Vyplněný dotazník uložte a odešlete na uvedenou emailovou adresu do 6. 3. 2011.

Děkuji za spolupráci,
Stolínová Dana

Príloha č. 2
Dotazník pre poskytovateľov

D O T A Z N Í K

Dobrý den,

dostává se k vám dotazník, kterého cílem je zkoumat postoje poskytovatelů sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením, na problematice otázky v souvislosti s ochranou práv osob.

Úkolem průzkumu je zjistit spokojenost poskytovatelů se současným legislativním řešením této problematiky a vymezit co konkrétně poskytovatelům stěžuje nebo brání v jejich snaze, dodržovat práva uživatelů naplno. Průzkum bude použit pro potřeby bakalářské práce. Dotazník je zcela anonymní.

Odpovědi na položky v dotazníku vyplňujte vpisováním do volného pole pod otázkou, nebo označením vaší odpovědi tučně. Otázky, na které nebudete znát odpověď, nemusíte vyplňovat. Práce na dotazníku vám zabere zhruba 35 minut času.

Prosím, abyste dotazník odeslali na uvedenou emailovou adresu i v případě, že nebudete mít vyplněné odpovědi na všechny položky v dotazníku. Děkuji.

Údaje o respondentovi

Označte zvýrazněním tučně.

Pohlaví: muž žena

Váš věk: 18 – 24 25 – 40 41 – 54 55 – 65

Na jaké pozici v zařízení pracujete:

ředitel zařízení

sociální pracovník

vedoucí sociálního úseku

jiné

Kolik let pracujete v zařízení:

Délka vaší praxe v oboru se stejnou nebo podobnou cílovou skupinou v letech:

Vzdělání: v oboru mimo obor

základní

středoškolské bez maturity

středoškolské s maturitou

vysokoškolské bakalářské

Odpovědi vyplňujte vpisováním do volného pole pod otázkou, nebo výběrem z možností označením tučně.

1. Standard č.2 je zaměřený na ochranu práv osob. Jaký je váš názor na nastavený systém ochrany práv osob v tomto standardu? Vyberte si z nabízených možností označením tučně, nebo doplňte jinou variantu odpovědi, svůj názor můžete zdůvodnit.
 - standard č.2 je nastavený správně a dostatečně chrání práva uživatelů služeb
 - systém je přehnaný
 - je nastavený víc na papírování než na skutečné potřeby člověka
 - systém nezasáhl všechny oblasti ochrany práv a má nedostatky
 - systém víc chrání práva uživatele na úkor práv poskytovatele
 - jiné, uveďte.....
2. Zkuste na číselné mapě vyjádřit, jak jste spokojeni se zavedením metodických postupů, které jste si určili pro práci s uživateli pro oblast ochrany práv osob.

Dané číslo zvýrazněte tučně.

1 2 3 4 5 6
← neúspěch úspěch →

3. Pokud nejste moc spokojeni se zavedením metodických postupů ve vašem zařízení, pokuste se popsat proč se to nedaří zcela naplňovat.
4. Popište jeden z příkladů dobré praxe, který jste zavedli, a který se osvědčil s ohledem na ochranu práv uživatelů služeb.
5. Popište, jestli se setkáváte ve své praxi s nějakými legislativními doporučeními, které musíte jako poskytovatel služeb dodržovat, ale vnímáte, že jsou v rozporu s právy a přirozenými nároky uživatelů služeb. Uveďte příklad.
6. Popište, jak podle vás ovlivňuje omezování nebo zbavování způsobilosti k právním úkonům na uživatele služeb a kvalitu jejich života v zařízení ve kterém žijí.
7. Máte zkušenosti s tím, že jste některým uživatelům v průběhu jejich pobytu pomohli k navrácení způsobilosti k právním úkonům? Popište svoji zkušenost.
8. Umíte si představit jiné právní nástroje, které by měli sloužit k ochraně práv osob se zdravotním postižením, než je zbavování nebo omezování způsobilosti k právním úkonům? Jaké?

9. Popište, jak se podle vašeho názoru změnila kvalita poskytované péče (služby) pro osoby se zdravotním postižením od doby, co se zákonem omezilo používání opatření omezující pohyb osob.
10. Označte, které z uvedených způsobů zásahů, jsou podle vašeho názoru přijatelné pro použití v případě agresivního chování uživatelů. Svoje odpovědi zvýrazněte tučně.
- fyzické úchopy
 - místnost pro bezpečný pobyt
 - medikace
 - uzamčení oddělení
 - zamykání ložnice
 - použití postranic
 - zádržná křesla
 - použití klecového lůžka nebo jeho obdoby např. na noc
 - příliš nízké lůžko, ze kterého klient sám nevstane
 - bariérovost prostředí
 - odebrání chodítka
 - jiné mechanické omezení (omezení ve volném pohybu osoby)
 - jiné
11. Označte, jakým způsobem se od dob, co jste omezili používání opatření omezující pohyb osob při práci s uživateli, změnila četnost agresivního chování uživatelů. Svoje odpovědi zvýrazněte tučně.
- snížila
 - mírně snížila
 - výrazně snížila
 - zvýšila
 - mírně zvýšila
 - výrazně zvýšila
 - neumím posoudit
 - je to stejné
 - četnost nesledujeme
 - jiné ...
12. Co si myslíte, jaký dopad má na práva uživatelů služeb zákonné ohraničení používání prostředků omezující pohyb osob podle §89 odst. 7 zákona č. 108/2006 Sb.?
13. Popište, jaké jsou podle vás, nejčastější vnější příčiny (spouštěče) rizikového chování uživatelů služeb?
14. Pokud jste ve vašem zařízení v průběhu standardizace omezili, nebo úplně zrušili některá z plošných

nařízení (hromadní řád) pokuste se vyjádřit, jestli reflektujete nějaký posun v kvalitě poskytované péče o uživatele zrušením nebo omezením těchto plošných nařízení.

15. Popište, která z plošných nařízení (hromadní řád) ještě používáte při práci s uživateli a proč.
16. Označte, která práva uživatelů, se vám ve vašem zařízení nedaří zcela naplňovat z provozních, procedurálních, personálních nebo jiných důvodů. Označte zvýrazněním tučně, svoji odpověď můžete zdůvodnit.
- Právo na osobní svobodu a svobodu pohybu
 - Právo na osobní a rodinný život
 - Právo svobodně se rozhodnout
 - Právo na přiměřené riziko
 - Právo vlastnit majetek
 - Právo na práci a odměnu za práci
 - Právo stěžovat si
 - Právo na vzdělání
 - Právo na ochranu před předsudky veřejnosti
 - Právo na dostatečné a srozumitelné informace
 - Právo na ochranu před zneužíváním a diskriminací
 - Právo na soukromí
 - Právo na přiměřené a bezpečné služby
 - Právo na kvalitní prostředí
 - jiné, uveďte.....

proč:

17. Vnímáte nějakou souvislost mezi používáním prostředků omezujících pohyb osob a agresivním chováním uživatelů? Pokud ano, popište jakou.
18. Jaký je váš názor na transformaci ústavů sociální péče v české republice? Označte zvýrazněním tučně, svůj názor můžete zdůvodnit.
- jsem pro
 - jsem spíše pro
 - jsem proti
 - jsem spíše proti
 - jiné, uveďte.....

protože

Údaje o zařízení

Označte zvýrazněním tučně.

Druh sociální služby kterou poskytlujete:

- domovy pro seniory

- domovy se zvláštním režimem
- sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče
- domovy pro osoby se zdravotním postižením
- chráněné bydlení

Kolik uživatelů žije v zařízení celkem

Věkové rozložení uživatelů:

0 -18

19 – 45

46 – 60.....

61 – 75....

76 – 90.....

nad 90 let.....

Kolik uživatelů žije v zařízení s ohledem na závislosti:

- lehká závislost
- středně těžká závislost
- těžká závislost
- úplná závislost

Kolik uživatelů žije v zařízení:

- s omezenou způsobilostí k právním úkonům
- úplně zbavených způsobilosti k právním úkonům

Děkuji za váš čas, který jste věnoval vyplnění dotazníku.

Príloha č. 3
Zoznam zariadení zaradených do výskumu

Kontakty na zariadenia

Jihomoravský kraj

- 1 Habrovanský zámek, příspěvková organizace mfunderak@habrovanskyzamek.cz
2 Srdce v domě, příspěvková organizace koordinator@srdcevdome.cz

Jihočeský kraj

- 3 Pístina - domov pro osoby se zdravotním postižením info@domovpistina.cz

Karlovarský kraj

- 4 Domov pro osoby se zdravotním postižením v Mariánské, příspěvková organizace
domovmarianska@pokk.cz
5 Domov pro osoby se zdravotním postižením "PATA" v Hazlově, příspěvková organizace
jaroslava.visova@cmail.cz

Královéhradecký kraj

- 6 Barevné domky Hajnice
sestakova@barevnedomky.cz alesova@barevnedomky.cz
7 Domov sociálních služeb Skřivany reditel@usp-skrivany.cz sludvikova@usp-skrivany.cz
8 Ústav sociální péče pro tělesně postižené v Hořicích v Podkrkonoší reditel@usp-phorice.cz

Liberecký kraj

- 9 Domov Sluneční dvůr, příspěvková organizace domovslunecnidvur@seznam.cz
10 Domov pro osoby se zdravotním postižením Mařenice, příspěvková organizace
domovmarenice@seznam.cz

Moravskoslezský kraj

- 11 Marianum, příspěvková organizace marianum.janyska@seznam.cz
marianum.fesarova@seznam.cz marianum.opava@worldonline.cz
12 Harmonie, příspěvková organizace reditel@usp-harmonie.cz kusova@usp-harmonie.cz

Olomoucký kraj

13 Vincentinum - poskytovatel sociálních služeb Šternberk,
reditel@vincentinum.cz

Pardubický kraj

14 Domov sociálních služeb Slatiňany beranova@dss.cz
15 Domov na rozcestí Svitavy jaroslava.filipova@dnrsvitavy.cz
16 Domov pod Kuňkou reditel@domovpodkunkou.cz
joachymstalova.jolana@domovpodkunkou.cz

Plzeňský kraj

17 Domov pro osoby se zdravotním postižením Stod, příspěvková organizace
radek.rosenberger@dozpstod.eu

Středočeský kraj

18 Bellevue, poskytovatel sociálních služeb braunova@pssbellevue.cz
19 Vyšší Hrádek, poskytovatel sociálních služeb info@vyssihradek.cz

Ústecký kraj

20 Domovy pro osoby se zdravotním postižením Ústí nad Labem, příspěvková organizace -
Domov pro osoby se zdravotním postižením Hliňany
info@dozp-ul.cz usphl@seznam.cz
21 Ústav sociální péče Lobendava, vera.brslicova@usplobendava.cz
iva.boumova@usplobendava.cz

Kraj Vysočina

22 Ústav sociální péče Jinošov, příspěvková organizace reditelka@uspjinosov.cz
23 Ústav sociální péče Ledec nad Sázavou, příspěvková organizace
24 Ústav sociální péče pro mentálně postižené Těchobuz, příspěvková organizace
25 Ústav sociální péče Křižanov, příspěvková organizace reditelka@uspkrižanov.cz

Zlínský kraj

26 Sociální služby Vsetín, příspěvková organizace - Domov pro osoby se zdravotním
postižením Zašová socsluzbyzasova.ved@centrum.cz

27 Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace - Domov pro osoby se zdravotním postižením Velehrad - Salašská uspm.velehrad@ouss-uh.cz

28 ČR Diagnostický ústav sociální péče v Tloskově

29 ČR Ústav sociální péče pro tělesně postižené v Hrabyni

30 ČR Ústav sociální péče pro tělesně postiženou mládež Zbůch

31 ČR Ústav sociální péče pro zrakově postižené v Brně- Chrlicích

32 ČR Ústav sociální péče pro tělesně postiženou mládež v Brně - Králově poli

1.FORMULÁŘ UŽITÍ OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍ POHYB OSOB

(poznámka: Tento formulář je nutné vyplnit při každém užití opatření omezující pohyb uživatele dle § 89 odst.7 zák.č. 108/2006 Sb.)

Jméno a příjmení uživatele:----- Datum narození: -----

Datum incidentu: ----- Čas:----- Místo-----

Použité opatření ----- Použité - od ----- do-----

Zúčastnění pracovníci: -----

-

Svědci -----

Popište důvod užití opatření
omezuujícího pohyb uživatele

Popište vše co předcházelo
situaci (zejména popis způsobu
informování osoby, např. slovní
zklidnění, odvrácení pozornosti,

Popište událost (a fyzický zá-
sah) a udejte, jak dlouho trval

Popište, jak incident skončil

Popište případná zranění (a co
se na základě toho stalo)

Popište případná poškození
majetku

Popište vše, co jste dále podnikli

Uveďte všechny osoby, které
jste informovali

Návrhy na zvládnutí budoucích
incidentů

2. souhlas lékaře včetně informace, zda bylo opatření omezující pohyb osob použito na základě předchozí indikace lékařem a vyjádření lékaře v případech, kdy k použití opatření omezujícího pohyb osob došlo bez předchozí indikace lékařem;

.....
.....
.....
.....

razítko, podpis

3. záznam o informování zákonného zástupce uživatele, nebo jde-li o nezletilou osobu, která byla svěřena na základě rozhodnutí příslušného orgánu do péče jiné osoby, tuto osobu;

.....
.....
.....
.....
.....

razítko, podpis osoby, která informaci podala

Jméno osoby, která vyplňuje formulář:_____ Funkce:_____

Podpis:_____ Datum záznamu:_____

PRÍKLADY TRANSFORMÁCIE ZO ZAHRANIČIA

Proces deinštitucionalizácie prebieha v jednotlivých štátoch EU už od 70. rokov minulého storočia. Príklady dobrej praxe reprezentujú najmä príklady Švédska, USA, Nového Zélandu a Veľkej Británie. No nedá sa povedať, že by k procesu transformácie mali dotknuté štáty rovnaký prístup. Vo Švédsku a USA je rozhodnutie transformovať pobytové zariadenia zapracované do príslušných zákonov, ale v Nemecku a Chorvátsku tieto snahy nie sú podporené jednoznačným politickým rozhodnutím.

Zo zahraničných skúseností vyplýva, že najväčšie obavy a odpor ku zmene sú zaznamenané zo strany zamestnancov zariadenia, zamestnaneckých odborov a spolupracujúcich ekonomických subjektov, a tiež rodín užívateľov. Samotné uzatvorenie ústavu je možné jedine v prípade, že existuje dostatočná sieť alternatívnych sociálnych služieb v komunite. Proces transformácie musí tiež ponúknuť dostatočné príležitosti pre vzdelávanie.

Vládny dokument, Koncepcia podpory transformácie pobytových sociálnych služieb, ktorý vychádza zo zahraničných skúseností, predstavuje päť znakov charakterizujúcich života užívateľov sociálnych služieb po transformácii.⁷⁶

- u chráneného bývania, alebo služby podporovaného bývania, je nutné udržať nízky počet užívateľov v jednom byte,
- užívatelia by mali bývať v jednej zástavbe,
- je podporovaná realizácia bežných denných aktivít (práca, chránená dielňa, atd.),
- je podporovaná kvalita denného života užívateľov (rešpekt od spoluobčanov, ekonomická nezávislosť),
- užívateľom je umožnené využívať ďalšie verejné inštitúcie.

Je zrejmé, že cesta od deinštitucionalizácie k individualizovanej podpore nebude ľahká. Na konci sa bude zdať nemysliteľné, že kedysi existovali v zariadeniach sociálnej starostlivosti

⁷⁶ MPSV. *Koncepcie podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti.* [online]. [cit. 2010-04-15]. Dostupné na Internetu: http://www.mpsv.cz/files/clanky/3858/Koncepcie_podpory.pdf.

akési reštriktívne opatrenia, ktoré sa nekontrolovateľne používali. Deinštitucionalizácia sociálnej starostlivosti, ktorá sa začala v niektorých vyspelých európskych krajinách už v sedemdesiatich rokoch minulého storočia, vedie k sociálnemu začleňovaniu užívateľov, začleneniu do prirodzenej komunity, s naplňovaním individuálnych potrieb a vytváraníu sociálnych väzieb.⁷⁷

⁷⁷ MPSV. *Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti*. [online]. [cit. 2010-04-15]. Dostupné na Internetu: http://www.mpsv.cz/files/clanky/3858/Koncepce_podpory.pdf.

ZÁKLADNÉ DOKUMENTY PRÁVA

- Deklarácia nezávislosti USA (Preambula, 1776),
- Deklarácia práv človeka a občana (FR, 1789),
- Všeobecná deklarácia ľudských práv (VZ OSN, 1948),
- Medzinárodný pakt o občianskych a politických právach (VZ OSN, 1966, vyhláška č. 120/1976),
- Medzinárodný pakt o hospodárskych, sociálnych, a kultúrnych právach (VZ OSN, 1966, vyhláška č. 120/1976),
- Dohoda o ochrane ľudských práv a základných slobôd (Rada Európy, 1950, oznámenie FMZV č. 209/1992 Sb.),
- Dohoda proti mučeniu a inému krutému, neľudskému, alebo ponižujúcemu zachádzaniu, alebo trestaniu (Rada Európy, 1987, vyhláška č. 143/1988 Sb.),
- Európska dohoda o zabránení mučeniu, a neľudskému, či ponižujúcemu zachádzaniu (oznámenie MZV č.9/1996 Sb.),
- Listina základných ľudských práv a slobôd (1993, č. 2/1993 Sb.),
- Dohoda o ľudských právach a biomedicíne (oznámenie MZV č. 96/2001 Sb. m.s.),
- Medzinárodná listina práv hospitalizovaných psychiatrických pacientov,
- Deklarácia ľudských práv a duševného zdravia (Svetová federácia pre duševné zdravie, 1989),
- Dohoda o právach dieťaťa (oznámenie FMZV č. 104/1991 Sb.),
- Európska sociálna charta (ČR ratifikovala iba časť),
- Judikatúra Európskeho súdu pre ľudské práva.

Medzi ďalšie patria deklarácie OSN, či medzinárodných asociácií, ktoré obhajujú práva skupín ľudí s rôznym zdravotným postihnutím.⁷⁸

⁷⁸ KOŘÍNKOVÁ, D. – MATYÁŠOVÁ, P. – JÚN, H. *Ochrana práv a uplatnění vlastní vůle uživatele sociální služby, opatření omezující pohyb, způsobilost k právním úkonům a opatrovnictví. In: Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tématických diskusních setkání...* 1.vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008. Kap. III.

- Zásady OSN pre seniorov (VZ OSN, 1991),
- Európska charta pacientov postihnutých demenciou a tých, ktorí sa o nich starajú (Európska alzheimerova spoločnosť, 1998),
- Európska charta pacientov seniorov (v ČR schválená r.1998),
- Charta práv a slobôd starších občanov (1966),
- Deklarácia práv telesne postihnutých (OSN, 1971),
- Deklarácia OSN o právach ľudí s mentálnym postihnutím (VS OSN, 1971),
- Zásady ochrany osôb trpiacich duševnou poruchou (OSN, 1991),
- Dohoda o právach osôb so zdravotným postihnutím (v ČR platná od 2/2010).

Hierarchia prameňov práva

- Medzinárodné dohody,
- Ústava, Listina základných práv a slobôd,
- Zákony,
- Podzákonné predpisy (nariadenia vlády, vyhlášky ministerstiev),
- Pokyny zriaďovateľa,
- Vnútorne predpisy zariadenia sociálnych služieb.